

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»
Факультет соціології і права
Кафедра теорії та практики управління**

«На правах рукопису»
УДК _____

«До захисту допущено»

В. о. завідувача кафедри

_____ С.А. Чукут
(підпис)

«10» грудня 2018 р.

Магістерська дисертація

на здобуття ступеня магістра

зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

на тему: **Впровадження електронних послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду**

Виконала: студентка 6 курсу, групи ЕУ-71мп

Плотнікова Олена Володимирівна

(підпис)

Науковий керівник старший викладач кафедри теорії та практики управління, к. філос. н. Пашов Р.І.

(підпис)

Рецензент викладач кафедри соціології,
к. політ. н. Яковлєва Н.І.

(підпис)

Засвідчую, що у цій магістерській дисертації немає запозичень з праць інших авторів без відповідних посилань.

Студент _____
(підпис)

Київ – 2018 року

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	9
1.1. Концептуальні підходи до визначення сутності понять «інформаційного суспільства», «електронного урядування» та «електронних послуг».....	9
1.2. Нормативне-правове регулювання електронного урядування та електронних послуг в Україні.....	22
Висновки до розділу 1.....	35
РОЗДІЛ 2. КРАЩІ ПРАКТИКИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В КРАЇНАХ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ.....	36
2.1. Використання урядових порталів як єдине вікно надання адміністративних послуг.....	36
2.2. Запровадження ID карток як передумова отримання електронних послуг.....	54
Висновки до розділу 2.....	65
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	66
3.1. Сучасний стан електронного урядування та електронних послуг в Україні.....	66
3.2. Інструменти модернізації електронних послуг в Україні.....	76
Висновки до розділу 3.....	89
ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	94
ДОДАТОК А. Довідка про впровадження результатів наукового дослідження.....	104

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогоднішній день, процес впровадження в діяльність державних органів влади інформаційно-комунікаційних технологій є невідворотним процесом, адже світ стає сучаснішим і потребує умови, за яких громадянин потребує безперешкодного управління своїми зусиллями та часом, тому електронні послуги стають невід'ємною частиною повсякденного життя. Виклики часу зобов'язують уряд на побудову політики, яка буде направлена на формування сприятливих форм виробництва та бізнесу, розповсюдження та комплексне користування державними інформаційними ресурсами, які перебувають у вільному, швидкому доступі. Ключовим рішенням цього сектору стала концепція електронного урядування, яка пропонує форму організації управлінської діяльності, за якої відбувається підвищення ефективності, прозорості та відкритості діяльності органів державної влади шляхом застосування інноваційних технологій задля задоволення потреб суспільства.

Україна вже зробила кроки в розробленні законодавства що забезпечить плавний перехід до інформаційного суспільства, а саме закони «Про електронний цифровий підпис» [3], «Про електронні документи та електронний документообіг» [5], «Про захист персональних даних» [7] тощо. Згідно Концепції розвитку електронного урядування в Україні, яка була схвалена Кабінетом Міністрів України [16], електронне урядування є ключовим інструментом в процесі розвитку інформаційного суспільства, впровадження якого створює умови для відкритого та прозорого державного управління.

Електронні послуги в Україні не відзначаються особливою популярністю насамперед через наявність певних проблем, серед яких виділяється як низька довіра громадян до владних структур, так і певна необізнаність в перевагах сфери інтернет-послуг. Зарубіжні країни, котрі на своєму досвіді вже відзначилися успіхами в сфері електронних послуг є

гарним прикладом для України, адже досвід грає ціннісну роль в плані реконструювання політики державного управління. Тому варто вивчати і застосовувати досвід країн враховуючи національні особливості України. Зокрема, це призведе до позитивних зрушень позиції України в світовому співтоваристві як країни що демонструє відкритість і сучасність в підході до методів управління.

Ефективне впровадження електронних державних послуг стане великим кроком вперед для України, адже це безумовно визначить вектор її розвитку вверх, наближення до європейського рівня життя і комфорту. Електронні послуги визначаються як одна із основних складових електронного урядування. Як інструмент автоматизації, електронні послуги привнесуть в адміністративні процедури швидкість, прозорість, оперативність, відкритість, а головне економію ресурсів та часу.

Стан наукової роздробленості. Українські науковці дослідили різноманітні аспекти проблематики електронного урядування та електронних послуг зокрема. Дослідженням сфери електронного урядування займалися такі вітчизняні науковці як В. Авер'янов, А. Асанова, О. Босак, Р. Войтович, С. Гнатюк, О. Головбуцький, М. Демкова, Д. Дубов, О. Євтушенко, В. Єганов, О. Ємельяненко, І. Клименко, І. Куспляк, А. Семенченко, С. Чукут, О. Шевчук. Питанням впровадження електронних послуг в державне управління займались В. Дрожжинов, О. Загвойська, А. Сіленко, С. Соловійов, В. Тимошук, Л. Щербаківська.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Магістерську дисертацію виконано на кафедрі теорії та практики управління факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» згідно з ініціативною темою «Сучасні тенденції впровадження електронного урядування в Україні: кращі практики» (Державний реєстраційний номер: 0118U100305), а саме було досліджено проблематику розкриття механізмів

впровадження електронного урядування в зарубіжних країнах з можливістю їх використання в Україні в роботі під назвою «Напрями імплементації досвіду електронного урядування Чилі та Бельгії в Україні» на II етапі Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт зі спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

Мета і задачі дослідження. Дослідити кращі європейські практики та надати рекомендації для впровадження електронних послуг в Україні.

Досягнення поставленої мети зумовлює вирішення наступних **задач роботи:**

- проаналізувати концептуальні підходи до розуміння сутності інформаційного суспільства та електронного урядування;
- визначити особливості нормативно-правового забезпечення електронного урядування та електронних послуг в Україні;
- розглянути використання урядових порталів в контексті єдиного вікна надання адміністративних послуг;
- охарактеризувати процес запровадження eID карток як передумову отримання електронних послуг;
- розкрити сучасний стан електронного урядування в Україні;
- розробити рекомендації удосконалення надання електронних послуг в Україні.

Об'єкт дослідження – електронне урядування.

Предметом дослідження є впровадження електронних послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду.

Методи дослідження. Під час написання магістерської дисертації були застосовані загальнонаукові та спеціальні методи: методи аналізу та синтезу – для вивчення сутності інформаційного суспільства, електронного урядування та електронних послуг; методи прогнозування і моделювання - дозволяють визначити основні інструменти запровадження електронних послуг в країнах

Європейського Союзу та шляхи удосконалення електронного урядування в Україні; компаративний метод та метод аналогії, які виявляють специфіку розвитку електронних адміністративних послуг в різних країнах Європейського Союзу та експлікують позитивний досвід запровадження електронного урядування і шляхи удосконалення сервісу електронних послуг в Україні.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у наступному:

- узагальнено теоретичні, методологічні та концептуальні підходи до розуміння сутності інформаційного суспільства, електронного урядування та електронних послуг;
- досліджено систематизацію оцінювання стану електронного урядування та електронної участі в країнах, що є членами Організації Об'єднаних Націй;
- поглиблено знання про міжнародний досвід залучення інноваційних технологій до сфери державного управління, які можуть бути використані для впровадження та суттєвого покращення сервісу електронних послуг в Україні;
- надані рекомендації можуть бути адаптовані у державній або приватній структурі, яка займається наданням послуг та має на меті відкрито транслювати їх через інтернет, адже дослідження орієнтоване на розвиток технологій електронних послуг в контексті їх більшої ефективності, швидкості, надійності, доступності та клієнтоорієнтованості;
- запропоновано концепцію втілення концепції електронних послуг на державному рівні яка побудована на реальному досвіді та думках фахівців з електронного урядування, що включає в себе пошук шляхів найефективнішого рішення в контексті реалізації.

Практичне значення одержаних результатів. Результати наукової роботи та запропоновані рекомендації можуть бути використані для удосконалення впровадження електронного урядування в Україні. Зокрема, результати роботи становлять інтерес в контексті реалізації і були використані в адаптованому вигляді у діяльності Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут ім. І. Сікорського», що дозволило здійснити зміни існуючої інформаційно-комунікативної системи, а також побудувати відсутні зв'язки та комунікації між підрозділами університету (Довідка про впровадження №0501/112 від 13.02.2018) (див. Додаток А).

Апробація результатів наукового дослідження. Основні результати наукового дослідження були представлені під час міжнародних науково-практичних конференцій: IX Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні проблеми управління: імперативи забезпечення сталого розвитку» (Київ, листопад, 2017 р.); XXI Всеукраїнській науково-практичній конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Дні науки ФСП: «Industry 4.0: людина і суспільство у вирі трансформацій» (Київ, квітень, 2018 р.); другий етап Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт зі спеціальності «Публічне управління та адміністрування» (Київ, січень-квітень, 2018).

Публікації. Проблематика та основні результати дослідження відображена у 3 публікаціях.

Плотнікова О.В. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування на прикладі європейської країни (Бельгія). *Сучасні проблеми управління: імперативи забезпечення сталого розвитку*: матеріали IX міжнар. наук.-прак. конф., м. Київ, 23-24 лист. 2017 р. Київ, 2017. С. 71-72

Плотнікова О.В. Стратегія покращення електронних послуг в Україні. *XXI «Дні науки ФСП: «Industry 4.0.: Людина і суспільство у вирі трансформацій»*: матеріали всеукр. наук.-прак. конф., м. Київ, 19-20 квіт. 2018 р. Київ, 2018. С. 13-14

Пащак М.З., Плотнікова О.В. Напрями імплементації досвіду розвитку електронного урядування Чилі та Бельгії в Україні. Матеріали II туру всеукр. конкурсу наук. студ. робіт зі спеціальності «Публічне управління та адміністрування», м. Київ, 12 квіт. 2018 р. Київ, 2018. URL: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2017/02/NAUKOVO-DOSLIDNA-ROBOTA.-Pashhak-Plotnikova..docx.pdf>

Структура магістерської дисертації. Магістерська дисертація складається зі вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків і рекомендацій, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи становить 104 сторінки, в тому числі список використаних джерел на 10 сторінках, що містить 81 найменування та додатку на 1 сторінці.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Концептуальні підходи до визначення сутності понять «інформаційного суспільства», «електронного урядування» та «електронних послуг»

Сучасні знання перетворюються на інформацію та мають специфічні особливості для участі у постійному розвитку, переміщенні та перетворенні в інформаційні потоки. Світ давно вже визначився у тенденціях які безпосередньо впливають на його прогрес, і які є панівними у тій чи іншій сфері. Ці процеси напряду залежать від розвитку техніки та комунікативно-інформаційних технологій. Розвиток електронного урядування став можливим через створення телекомунікаційної інфраструктури й відповідного людського ресурсу, який може використовувати всі її переваги. Збільшення кількості комп'ютерів і користувачів Інтернетом збільшило і кількість людей які могли користуватися он-лайн послугами, що стало поштовхом до розвитку електронного урядування як тенденції у державній сфері. Станом на червень 2017 р. користувачами Інтернету є 3,8 млрд. населення планети [52].

Новий характер пізнавальних процесів обумовлений новими інформаційними засобами, які з'явилися разом з Інтернетом, електронною поштою та системою масової комунікації. Вони з'єднали світ у єдиному просторі. Усі визначені вимірювання сучасного суспільства відходять від зростання ролі знань, що безперервно перетворюється на інформацію. Тоффлер стверджує, що знання є центральним ресурсом в економіці інформаційного суспільства, у економіці третьої хвилі центральний ресурс - це єдине слово, широко охоплює дані, інформацію, зображення, символи, культуру, ідеологію та цінності - вважається дієвим знанням. Суспільство все більше поширюється в цифровій формі і з'єднується з комп'ютерами та

алгоритмами, які так чи інакше опосередковують більшу частину щоденної діяльності людей. Ступінь цифровізації та її наслідків важко не відчувати, тому що більшість людей на сьогоднішній день активно використовують девайси і не уявляють свого життя без них. Цифрові технології стали повсюдним і частиною повсякденного життя. Речі, які можна було б розглядати як наукову фантастику лише кілька десятиліть тому, вважаються само собою зрозумілими, наприклад, сучасними смартфонами, глобальними інформаційними мережами або віртуальною реальністю. В той же час, суспільства стають дедалі більше залежними від цифрових технологій та інфраструктури. Управління банкінгом, електроенергією, медичними записами та іншою особистою інформацією все частіше залежить від цифрових мереж та баз даних. Тенденція полягає у тому, щоб ще ширше використовувати цифрові технології, з великою кількістю реклами навколо штучного інтелекту та обіцянки безмежно зростаючої та ефективної цифрової економіки [26].

Створення інформаційного суспільства тісно пов'язано з прогресом у розвитку індустрії інформаційно-комунікативних технологій. Успішна еволюція індустрії ІКТ є однією з передумов розвитку інформаційного суспільства та її суттєвої складової. Сьогодні, однак, стає зрозуміло, що інформаційне суспільство пропонує нам дуже багато можливостей в епоху швидкого технологічного розвитку [35].

Успішний розвиток інформаційного суспільства можливий лише за умови, що всі його компоненти будуть розвиватися рівномірно та одночасно. Відповідно до програми Європейської Комісії eEurope2020 та Цифрової Програми для Європи[81], загальними цілями розвитку суспільства є:

- розвиток економіки, яка базується на знаннях та інноваціях;
- забезпечення стійких економічних та соціальних вигод від цифрового єдиного ринку, який базується на швидких та надшвидких інтерфейсах та сумісних програмах.

Для досягнення цих загальних цілей рекомендовано вжити наступні заходи:

- відкриття доступу до урядової інформації;
- спрощення онлайн та транскордонних транзакцій;
- створення цифрової впевненості;
- посилення єдиного ринку телекомунікаційних послуг;
- гарантування універсального широкосмугового охоплення із зростанням швидкостей;
- підвищення цифрової грамотності, вміння та включення;
- послуги електронного уряду.

Завдяки посиленню розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у всіх секціях та організаціях та його присутності в більшості заходів, у процесі роботи розпочаті великі революції. Інформаційні технології зробили речі електронними через революцію, як все зроблено. Електронне урядування як одна з підкатегорій інформаційних технологій дозволило урядам ефективно представляти інформацію та послуги в мінімальний проміжок часу та за рахунок використання сучасних інформаційних технологій. Крім того, створення електронного уряду скорочує час роботи, підвищує ефективність, покращує послуги після продажу з меншими витратами, покращує інформацію про послуги, впроваджує нові послуги, підвищує ступінь впевненості у розслідуванні запитів та послуг, збільшує швидкість готівки платежі, полегшує отримання послуг, встановлює зв'язок з користувачами та покращує якість послуг [24].

Успіхи в інформаційно-комунікаційних технологіях та винахідництві сучасних комунікаційних і інформаційних пристроїв у сучасному світі створили нові форми ведення справ та надання послуг, завдяки чому підвищена точність, швидкість та прозорість, зменшено витрати часу та витрат якість та надання послуг були покращені кількісно та якісно. Фактично, через великі наслідки цієї технологічності офіційні державні структури не будуть

ефективними без неї, незважаючи на досягнення в інших сферах. Тому більшість країн намагаються розвинути інформаційно-комунікаційні технології у своїй офіційній системі та формують електронне урядування [60].

Електронний уряд передбачає можливість використання нових технологій в державному управлінні. Це дозволяє людям отримувати доступ до державної інформації та послуг, змінювати якість послуг та оперативно користуватися державними послугами. Електронний уряд також дозволяє користувачам співпрацювати в різних видах діяльності, таких як соціальна діяльність. Глобалізація змушує уряди створювати електронне урядування для продажу товарів та послуг та експорту їхньої культури в інші країни.

Електронне урядування - це легке використання інформаційних технологій для надання державних послуг клієнтам безпосередньо і цілий день. У зв'язку з цим ефективна стратегія значно покращує державний сектор. Ця стратегія включає полегшення процесу надання послуг громадянам, впровадження додаткових рівнів державних управлінь, можливість інформувати громадян про офіційну інформацію та послуги уряду, сприяння виконавчим процесам установ, зменшення витрат шляхом інтеграції, вилучення додаткових коштів системи, сприяння ефективності державних операцій з метою задоволення потреб громадян і, нарешті, досягнення підзвітності, прозорості тощо. Таким чином, електронне урядування є набором електронних комунікацій між урядом, бізнесом та громадянами. Рекомендується, щоб всі громадяни всередині суспільства були навчені вільно користуватися електронним урядом. Для розвитку інфраструктури електронного уряду, управлінці та політики повинні завоювати довіру громадян. Крім того, має бути розроблена правова структура, повинні бути встановлені правила електронного урядування та запроваджені технології безпеки, такі як виявлення особистості окремих осіб. Суворі правила повинні бути встановлені, щоб підтримувати користувачів через Інтернет та відповідати стандартам безпеки. Нарешті, також слід встановити деякі

правила щодо електронних злочинів, конфіденційності, вільного потоку інформації, прав споживачів та електронної торгівлі [63].

За даними ООН сьогодні 90 країн пропонують один або декілька електронних порталів для своїх громадян. Вони є он-лайн платформою, що надає користувачеві можливість використовувати різні інтерактивні сервіси та є точкою доступу до інформації, працюють в рамках єдиного сайту. Держави, де ІКТ є більш розвиненими, створюють і надають доступ до більше ніж одного порталу. Зазвичай створюється окрема платформа для бізнесу [80].

148 країн надають можливість здійснювати щонайменше одну он-лайн транзакцію [80]. Тобто систему послідовних операцій з базою даних.

Електронне урядування вже стало частиною програм сталого розвитку не тільки країн, а й міжнародних організацій. Для Європейського Союзу розвиток електронного урядування є спільним завданням, план якого прописаний у спільній стратегії розвитку (EU e-Government Action Plan 2016-2020) [70]. Його основними принципами є: надання он-лайн послуг державними органами; принцип одного разу; інклюзивність та доступність; відкритість та прозорість; доступність он-лайн послуг за кордоном; сумісність; надійність та безпека.

Сьогодні технології, що швидко розвиваються, мають потенціал, що дозволяє трансформувати традиційний спосіб ведення справ у всіх функціях та сферах державного управління, а також способи, якими інформаційно-комунікативні технології пропонують урядам безпрецедентну можливість досягти сталого розвитку та поліпшити добробут своїх громадян. Виклик полягає в тому, що швидкість, з якою розвивається технологія, перевищує швидкість, з якою уряди можуть реагувати на інформаційно-комунікативні технології та використовувати їх у своїх інтересах. Фахівці із електронного урядування рекомендують, щоб уряди використовували потенціал інформаційно-комунікативних технологій за допомогою послідовної державної політики, тісно пов'язаної з більш широкою національною

політикою. Щоб мати успіх у впровадженні електронного урядування, потрібен цілісний підхід у різних міністерствах та відомствах, а також між рівнями, тобто партнерство із неурядовими організаціями. Такий підхід повинен бути підкріплений політичною волею високого рівня, з чітко призначеними фінансовими ресурсами та повноваженнями щодо прийняття рішень. Максимізація потенціалу інформаційно-комунікативних технологій також вимагає відповідної інфраструктури для операцій сумісності та цифрових транзакцій у державному секторі в залежності від загальних стандартів, обміну даними, а також висококваліфікованих кадрів і надійну організаційну спроможність [53].

Є багато хороших прикладів з усього світу, де уряди застосовують такі стратегії. Затвердження підходу до модернізації надання послуг щоб змінити уявлення про державних службовців через відкритість влади. Важливо також досягти значного впливу держави шляхом розгортання повного каналу надання послуг, як онлайн, так і поза мережею, призначеного для охоплення всього населення, незалежно від того, який вони прошарок населення становлять та в якому регіоні живуть. Це в свою чергу потребує посилення підзвітності та всеохоплюючої участі громадськості, в якій всі сторони знають свої права та обов'язки. Інформаційно-комунікативні технології є важливими інструментами для цього.

У деяких країнах, електронне урядування використовується для покращення управління, справедливості та мирного примирення, щоб допомогти залагодити багаторічні внутрішні конфлікти та злочини. Часто єдиний зв'язок між громадянами та державою здійснюється через державні послуги, тому, якщо вони не існують або мають низьку якість, довіра швидко розпадається, а прогрес у напрямку сталого розвитку падає. Для досягнення такого покращення важливо, щоб уряд намагався змінити думку не тільки державних службовців, але й її громадян, адже вони перебувають у тісному зв'язку [50].

Загально визнано, що розгортання концепції електронного уряду для підтримки належного державного управління є важливою для побудови ефективних та відповідальних інституцій на всіх рівнях. Поширення інформаційно-комунікаційних технологій та глобальної взаємозв'язку мають великий потенціал для прискорення людського прогресу та подолання цифрового розриву, а також науково-технічних інновацій в таких різноманітних областях, як медицина та енергетика. Проте для цього необхідно створити кілька передумов, як це зазначено багатьма фахівцями та дослідниками, зокрема послідовними етапами по впровадженню електронного урядування [57].

Можна виділити наступні етапи розвитку електронного урядування, які безпосередньо пов'язані з можливостями інформаційно-комунікативних технологій та спроможністю державних служб налагодити між собою комунікацію. Слід відзначити, що ці етапи є спільними для всіх країн і являються актуальними.

На першому етапі інформацію про міністерства і відомства, а також про напрямки їх діяльності розміщують на створених сайтах даних служб. Різноманітні веб-портали міністерств не об'єднуються в єдиний портал. Відсутня централізація.

Другий етап – інтерактивний. З'являється можливість взаємодії з державними органами через електронну пошту. Інформація про діяльність органів державної влади на сайтах постійно оновлюється.

Третій етап – повноцінна інтерактивність. Це можливість отримувати послуги в режимі реального часу. Цей етап характеризується тим, що переходить від просто інформування до обслуговування. Це зумовлює створення спеціальних сайтів для надання операцій он-лайн не тільки для центральних органів влади, а і для місцевих.

Після повної інтерактивності виникає потреба об'єднати всі служби та послуги в одному вікні. Четвертий етап характеризується створенням

об'єднаних порталів різних служб і відомств. Через них можна здійснювати різноманітні види трансакцій. Регіональні портали розвиваються аналогічним способом. В недержавному секторі – підключаються системи електронної комерції, інтернет-банкінгу. На п'ятому етапі створюється електронна система державного управління на основі єдиних стандартів. Урядовий портал стає точкою доступу до всіх послуг – як для громадян так і для бізнесу [60].



Рис.1.1. Організаційна модель інформаційних ресурсів в електронному урядуванні

Великий обсяг індивідуальних звернень громадян, великого, малого та середнього бізнесу, неурядових організацій про надання різного роду державних послуг і логічна тенденція збільшення кількості звернень у майбутньому викликають необхідність у прискоренні цієї процедури, що само по собі являється викликом часу, і призводить до того, що державні послуги можна і треба трансформувати в електронний формат. Питання про бюджет такої трансформації являється актуальним, проте не має практичного сенсу,

коли мова йде про суспільну вигоду від впровадження електронного урядування на місцевому та регіональному рівні. При цьому реалізація кожного типу державних послуг в електронній формі має свої суттєві переваги.

Головним фактором успіху або невдачі проектів пов'язаних із електронними послугами є залученість користувачів, наскільки самі громадяни активно використовують ті чи інші технології, беруть участь у визначенні обсягу та якості обслуговування он-лайн. Електронні послуги по-справжньому принесуть користь тоді, коли ними буде охоплене все суспільство, коли відбуватимуться спроби власноруч поліпшити сервіс надання послуг зі сторони користувачів.

Зростання якості та ефективності надання державних послуг має велике значення в суспільному прогресі та розвитку, адже лише збільшення витрат на функціонування системи не розв'язує всі проблеми, які потребують насамперед двосторонньої залученості.

Сутність понять “державні послуги” і “процеси” є важливими концептуальними термінами в сфері електронного урядування. Дослідження та виявлення взаємозв'язків між ними є ключовим фактором успіху концепції електронного уряду в цілому, та напрацюванням робочої методології електронних послуг та їх архітектури. Ці взаємозв'язки визначають технічні аспекти функціонування державних послуг та процесів пов'язаних із інноваційної діяльністю [51].

“Під будь-якою послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.

Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів. При цьому важливо розмежовувати терміни “державні”, “муніципальні” і “адміністративні” послуги.

Державні послуги – це послуги, які надаються органами державної влади та державними підприємствами, установами й організаціями.

Муніципальні (комунальні) послуги – послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями.

Державні та муніципальні послуги, разом узяті, складають сферу публічних послуг.

Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень” [3].

Класифікація державних послуг з точки зору користувача:

- інформаційні послуги - надання публічно-доступної інформації через Інтернет всім, хто хоче її одержувати. Це відповідає сервісам публікації;

- загальні (інтерактивні) послуги - доступні всім бажаючим, які передбачають не тільки просте надання інформації, - це в деякій мірі аналог сервісів інтерактивної взаємодії. Прикладом може бути ситуація, коли державне відомство надає публічну адресу електронної пошти для одержання запитів загального характеру; електронний лист, направлений на цю надану адресу, надходить відповідальному співробітнику, який готує відповідь та відправляє її або звичайною, або електронною поштою;

- індивідуалізовані (транзакційні) послуги - доступні конкретним фізичним або юридичним особам тільки після того, як вони задовольняють відповідним вимогам з точки зору їх ідентифікації та аутентифікації. Цими послугами неможливо скористатися без попередньої аутентифікації, так як надання послуги пов'язано з обробкою індивідуальної та унікальної інформації. Як правило, ці послуги носять транзакційний характер [37].

Ці класи послуг в порядку їх перерахування збільшуються в ціні для користувача, так як в більшій мірі індивідуалізовані та налаштовані на конкретну особу або комерційну організацію.

Зростає технічна складність реалізації класів послуг в порядку їх перерахування, так як повинні бути забезпеченими аутентифікація та конфіденційність комунікацій через наявність приватних даних.

На сьогодні, в Україні доступно вже понад 30 загальнодержавних е-послуг. До кінця 2018 року планується запровадити онлайн загалом 100 найбільш важливих послуг для громадян та бізнесу. Ключовими завданнями є реалізація єдиного порталу для надання всіх електронних послуг з одного ресурсу, а також запровадження електронних договорів та популяризація всіх сервісів. Що стосується взаємодії, то в країні розпочато впровадження естонської системи [54].

Станом на вересень 2017 року всі центральні органи виконавчої влади та обласні держадміністрації на 80% листуються в електронній формі. Важливим завданням залишається створення електронного архіву та розвиток внутрішніх систем документообігу.

Електронне урядування різними дослідниками і управлінцями розглядається переважно виходячи з розуміння його, як: 1) нової моделі державного управління (зокрема цей підхід застосовується у затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України Концепції розвитку електронного урядування [16] (у двох редакціях від 2010 року, і від 2017 року); 2) сучасної управлінської техніки та технології (зокрема прихильниками цього підходу є фахівці, які мають ІТ-освіту і переважає розгляд конкретних технологій електронного урядування).

Поміж провідних завдань при впровадженні електронного урядування можна виділити:

- створення приведеної до єдиної форми системи технології збору, документування, опрацювання та подальшої трансформації в електронну форму, впровадження електронного опрацювання за певними нормами та алгоритмами, пошуку та постачання потрібних за даними у межах урядової системи з експлуатацією прогресивних

електронних інформаційних технологій і географічних інформаційних систем;

- розробка на основі актуальних інформаційних технологій та світових стандартів одноманітних систем класифікації та шифрування інформації сумісності координатії та створення, довантаження і застосування державних інформаційних джерел самостійно із їх відомчої належністю та форми власності;
- розробка методики комунікації урядових інституцій задля спільної розробки методик взаємодії державних установ заради постачання сервісу громадянам, громадським організаціям та сфери виробництва;
- ліцензування участі державних і комерційних установ із створення та здійснення технологій уніфікованого і стандартизованого способу подачі, своєчасного оновлення, зберігання та надання інформації із підтриманням продуктивності, високої продуктивності та швидкості робіт;
- надання всебічного захисту інформаційних ресурсів із застосуванням продуктивних засобів і специфіки захисту інформації від незаконного доступу, навмисного чи довільного псування й спотворення, фальсифікації, перешкоджання з організацією відповідних рівнів доступу для різних типів користувачів;
- моніторинг статусу, регулювання повноти та застосування всієї довідкової основи системи електронних послуг;
- розробка мережі державних, громадських і приватних установ для створення та підтримки багатоканального доступу громадянам до мережі Інтернет;
- кооперація інформаційної системи електронних послуг та електронного документообігу із світовими і внутрішніми платформами електронних банківських платежів;

- виконання організаційних змін в державних інституціях задля їх пристосування до вимог функціонування інформаційної системи електронних послуг.

Як нова модель державного управління, електронне урядування здатне налагодити взаємодію між бізнесом, державою і громадянами. Концепція електронного урядування стосується реформування публічного демократичного управління. Як сучасна управлінська техніка та ідеологія через те, що взаємодія, доступ до інформації і надання державних послуг здійснюється за допомогою ІКТ. Отже, електронне урядування через розвиток ІКТ стало частиною державної сфери, де надання послуг і інформації про них за важливістю дорівнюють і отриманні зворотного зв'язку від громадян [23].

З початку третього тисячоліття інформаційні технології були найвидатнішим елементом революції в світі, і його досягнення злилися з життям, оскільки ігнорування його призведе до великих розладів у суспільстві. У зв'язку з цим, електронні та інтернет-міста в кожній країні можуть втілювати поступову, раціональну, наукову та економічну присутність цього цінного явища, що є критерієм вимірювання наукових здібностей та можливостей країн виробляти, розповсюджувати та використовувати знання.

За результатами останніх років, застосування інструментів електронного керування підвищує задоволення клієнтів. Крім того, створення електронного уряду скорочує час виконання управлінської діяльності, підвищує ефективність роботи, покращує послуги після продажу з меншими витратами, покращує інформацію про послуги, впроваджує нові послуги, підвищує ступінь впевненості у розслідуванні запитів та послуг, збільшує кількість швидкість готівкових розрахунків, полегшує отримання послуг, встановлює зв'язок із користувачами та покращує якість послуг [18].

Вивчення ролі створення електронного уряду в оперативній та правильній передачі інформації державних організацій показало, що

створення електронного уряду покращує традиційні методи передачі інформації, встановлює прості внутрішньоорганізаційні зв'язки, збільшує швидкість надання послуг, полегшує процеси одержання та сплати коштів з більшою швидкістю та точністю та покращення швидкої доступності до статистики та звітів.

Крім того, результати тестування ролі створення електронного уряду в зниженні витрат державних організацій показали, що керівники та організаційні експерти вважають, що створення електронного уряду має значну роль у зниженні витрат державних організацій. Фактично, використання електронних послуг економить час, зменшує кількість людських сил і витрати на обмін, полегшує спілкування з користувачами та зменшує інші операційні витрати. Можна виокремити що установи електронного уряду відіграють певну роль у загальній ефективності діяльності державних організацій, і це зменшує напругу між працівниками, підвищує задоволеність клієнтів та користувачів, підвищує якість послуг, інновації та швидкість надання нових послуг.

Таким чином, електронне урядування визначається як використання урядом веб-технологій та додатків або електронних послуг, що полегшують доступ та надання державних послуг та інформації громадянам, резидентам, бізнесу, урядові та інші відповідні організації. Електронне урядування та його послуги можуть надавати нові форми взаємин між громадянами та урядом.

1.2. Нормативне-правове регулювання електронних послуг в Україні

Сфера державного управління є процесом узгоджень, досягненням консенсусу у суспільстві, а також регулює такі конфронтаційні цінності, як свобода, рівність, право, справедливість тощо. Функціонування державних

послуг є певним процесом який характеризується терміном політичного управління, в якому інформаційно-комунікаційні технології займають обслуговуючу частину системи. Водночас експлуатація інноваційних технологій у сфері державного управління трансформує не лише систему управління суспільство, а й саме суспільство в цілому. Впровадження концепції електронного урядування потребує паритетної залученості фахівців з державного управління з однієї сторони, та спеціалістів ІТ-технологій з іншої, їх тісну співпрацю розробці методів функціонування державних послуг он-лайн.

В Україні діє чинне розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [16]. Воно було ухвалено відповідно до Указу Президента України «Про стратегію сталого розвитку «Україна-2020», яка визначає що розвиток електронного урядування являється одним із першочергових пріоритетів реформування державного управління.

Безумовно, ухвала такого розпорядження була значним кроком вперед для України, адже таке врахування міжнародного досвіду та направлення на розвиток електронного урядування як один із ключових інструментів реалізації успішного реформування державного управління та підвищення конкурентоспроможності відкриває багато перспектив.

Реалізація Концепції розрахована на три роки, до 2020 року та основною її задачею є підтримати кооперацію та співпрацю різних державних інституцій задля досягнення високого рівня ефективності та результативності рівня розвитку електронного урядування, популяризація ідеї реформування державної політики та децентралізації на рівні широкого розповсюдження інформаційно-комунікативних технологій у всій країні.

Загалом, цією Концепцією влада запропонувала трансформаційний шлях, який пропонує всіма способами посилювати функціональні можливості електронного урядування на рівні країни та зниження навантаження на

державних службовців шляхом застосування в управлінні сучасні інноваційні технології, такі як інтернет речей, хмарна інфраструктура, Blockchain, Mobile ID, Big Data тощо, а також широко використовувати перспективні форми організації виконання завдань і проектів розвитку електронного урядування, зокрема публічно-приватного партнерства.

В контексті головної проблематики дослідження, слід підкреслити що загальна інформація, котра описує державні послуги, може бути стандартизованою, що являється великою перевагою як для державних органів, так і для користувачів державних послуг. Державні установи і підприємства отримують загальноприйнятну структуру ведення документації, регламентуючої державні послуги та їх опис задля зручності та спрощення процесу розробки національних інформаційних систем та управління інформаційними потоками. Користувачі електронних державних послуг отримують зручний інструмент орієнтування та здійснення онлайн навігації у великому обсязі різноякісних державних послуг.

Одним із головних чинників функціонування електронних послуг є стандартизація цієї процедури. Стандарт має включати чинники та вимоги, котрі мають на меті забезпечити максимальний рівень доступності і якості надання послуги в цілому та на кожному її етапі.

Стандарт повинен виконувати функцію мінімальної затрати часу та інших ресурсів користувача: враховувати варіантність звернення у письмовому або усному форматі, а також звернення в електронному форматі спілкування; максимально передбачати і враховувати рівень якості та доступності державної послуги; звертатися до інтересів та думок користувачів послуг.

Існує багато прийнятих вимог та стандартів функціонування державних послуг, проте існує певний мінімальний перелік критеріїв, які мають бути враховані при наданні адміністративної послуги, а саме: час і термін надання державної послуги; запит про надання державної послуги; надання

доступності умов надання державної послуги; використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Якщо визначати державу як постачальника адміністративних послуг для громадян та бізнесу, то необхідно кардинально змінювати функціонування сьогоденних міністерств та інших державних установ. Реалізація концепції електронного урядування насамперед є прерогативою фахівців із державного управління більшою мірою, ніж спеціалістів ІТ-сфери та інформаційно-комунікаційних технологій. Працездатність електронного уряду можлива в умовах паритетної участі та тісної співпраці фахівців обох галузей в розробці методології функціонування державних підприємств та установ [9]. Політики повинні будувати державу таким чином щоб вона була відкритою для своїх громадян. Важливим аспектом є інноваційні процеси координації та механізми надання послуг, а також залучення та розширення можливостей громадян, оскільки це робить адміністративні послуги відкритими та доступними для всіх прошарків суспільства, включаючи незахищені і вразливі групи населення. Ступінь залучення та методологія залежно від країни різняться, проте однозначний алгоритм для будь-якої країни це прийняття цілісного підходу для більш інтегрованої, орієнтованої на людей реформи державного сектору на всіх рівнях. Це відновить довіру до державних установ [31].

Енциклопедія державного управління визначає поняття «адміністративна послуга» як виконання суб'єктом державної влади своїх повноважень, що відповідно регулюється законом і юридично захищає свободу і права особистості і їх законні інтереси стосовно їх заяви, а саме видача ліцензій, посвідчень, сертифікатів тощо.

Інструмент надання адміністративної послуги в сучасному інформаційному суспільстві є невід'ємним від прозорості влади, а якість надання цих послуг є основою ефективності управління.

Закон України «Про адміністративні послуги» покликаний визначити основні правила реалізації законних інтересів громадян в сфері надання

послуг. В ньому даються визначення основним поняттям, сферу його поширення, основні принципи та вимоги до надання адміністративних послуг.

Зокрема, в законі прописано, що суб'єктами надання адміністративних послуг, тобто державними службовцями мають бути забезпечені основні умови надання адміністративних послуг, починаючи від облаштування місць надання адміністративних послуг, стендами з інформацією, графіками прийому громадян, закінчуючи належним функціонуванням державного порталу, де має бути прописаний порядок надання послуг.

В статті 9 даного закону йдеться про надання адміністративних послуг в електронному форматі через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Відзначено, що порядок надання послуг через веб-сайт відбувається через інтеграцію різних систем державних органів до єдиної системи [1].

В контексті цього закону слід згадати постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг», в якому визначається що веб-портал функціонує з метою надання державних послуг в електронній формі, є офіційним першоджерелом інформації у всіх питаннях що стосуються форм, запитів та порядку надання послуг он-лайн, їх строків та розмір плати і зборів адміністративних послуг, та окреслює основні поняття такі як «користувач» та «персональний електронний кабінет» [12].

Згідно останніх змін внесених до постанови, а саме у 2018 році, де були замінені деякі пункти та поняття на більш інноваційні та пов'язані із більш сучасними технологіями, наприклад доповнення слів «ідентифікація» словом «автентифікація», додано більш зручну пошукову систему, яка має можливість знаходити потрібні файли лише за наявністю частини слова або речення, розширено діяльність держателів порталу, котрі здійснюють основний аналіз та контроль за порталом, має забезпечувати належне функціонування, надійне зберігання даних.

Слід зазначити, що на сьогоднішній день, існують два веб-сайти, де можна отримати електронні послуги – це Єдиний державний портал адміністративних послуг та волонтерський проект Портал державних послуг iGov.

Портал iGov є волонтерським проектом, в створенні якого беруть тисячі незацікавлених волонтерів по всій країні та навіть світу. Головною ідеєю створення portalу було намагання боротьби з корупцією в Україні та вдосконалення бізнес-процесів в державних органах влади. На цьому веб-сайті зібрано всі державні послуги, які надаються адміністраціями країни фізичним та юридичним особам, а також підприємствам.

Єдиний державний портал адміністративних послуг був створений на вимогу Закону України «Про адміністративні послуги». Основними цілями створення цього веб-сайту було впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги та надання адміністративних та інших публічних послуг в електронному вигляді.

Загальний ланцюг функціонування веб-порталу з реєстрацією на сайті, отримання інформації про послугу, пройти ідентифікацію в особистому кабінеті, подати заяву та необхідні документи, і вже потім отримати бажану послугу.

Основними функціональними елементами сайту виступають персональний кабінет, ідентифікація, подача документів, отримання послуги та зворотній зв'язок.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» створювався для запровадження основних організаційно-правових норм електронного документообігу та регулювання електронної документації. Цей закон визначає основні терміни характерні для сфери документознавства, такі як «адресат», «дані», «реквізити електронного документу», «посередник», «автор електронного документа», «суб'єкт електронного документа» тощо [5].

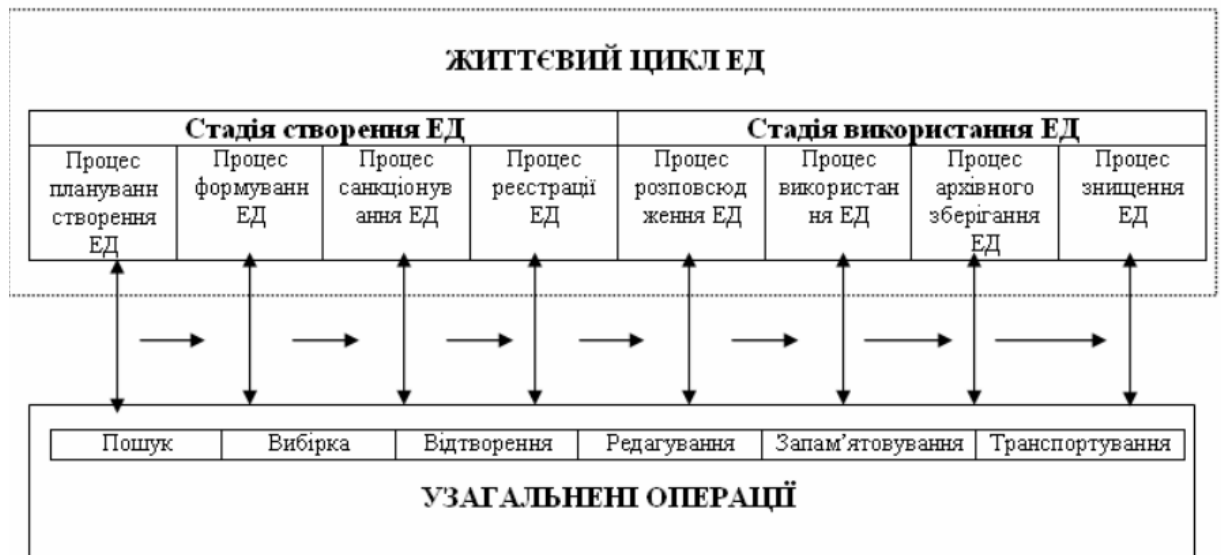


Рис.1.2.. Життєвий цикл електронного документу

Основна сфера поширення цього закону стосується всіх стадій життя документів, які проходять декілька стадій, такі як створення, відправлення, зберігання, одержання тощо.

Юридична сила документу являється беззаперечною, і не має бути оскарженою через те, що має електронну форму. В законі прописані одиничні випадки, коли електронний документ не може бути засвідчений як оригінал документу, наприклад, якщо документ, який згідно чинному законодавству, був створений лише в єдиному оригінальному екземплярі.

Як редакція цього закону, у 2017 році вийшов закон «Про електронні довірчі послуги», і в якому прописані основи отримання цих самих довірчих послуг, а також порядок проведення контролю за органами, які надають ці послуги [4]. Закон окреслює багато термінів електронного урядування і його основними функціями являється:

- забезпечувати повне верховенство права у відносинах довірчих послуг;
- проводити різні кампанії та заходи по популяризації;
- створення умов для повної імплементації та розвитку сфери електронних послуг та ідентифікації;
- гарантувати захист персональних даних;

- всяким чином сприяти входженню України у світовий інформаційний простір.

Окремий розділ цього закону присвячений електронній ідентифікації, що в свою чергу визначає три рівні довіри до схеми електронної ідентифікації. Найнижчий рівень довіри характеризується обмеженою мірою довіри до наданих ідентифікаційних даних, ну і звідси мають включати відповідні посилання на специфічні технічні стандарти і порядок процедур. Середній рівень в контексті схеми електронної ідентифікації вже містить затверджені ідентифікаційні дані та сертифікати, та включає в себе такі інструменти технічного контролю, основною задачею котрих є значне зниження ризику спростування або пошкодження ідентифікаційних даних. Високий рівень довіри схеми електронної ідентифікації відповідно передбачає найвищу міру довіри до джерела і мінімізує або повністю виключає можливість підміни особистості або зловживання даними.

Закон України «Про електронний цифровий підпис» покликаний визначити чинний статус цифрового електронного підпису та регулює основні відносини які виникають при використанні електронного підпису. Цей закон дає визначення основним термінам що використовуються в сфері електронного урядування, таким як «електронний підпис», «особистий ключ», «акредитація» тощо. Відзначається, що порядок ведення електронного цифрового ключа супроводжується відповідними послугами, тобто державні службовці повинні забезпечувати засобами утримування електронного цифрового ключа, допомагати генерувати відкриті та особисті ключі, обслуговувати сертифікати ключів, надавати консультації тощо [3].

Надійним вважається той засіб електронного цифрового підпису, який має сертифікат відповідності або ж високооцінений експертами за результатами спеціальної експертизи та державної перевірки. Всі ці послуги надає спеціалізована сфера криптографічного захисту інформації, і

законодавство в свою чергу визначає порядок проведення процедури відповідності певним критеріям.

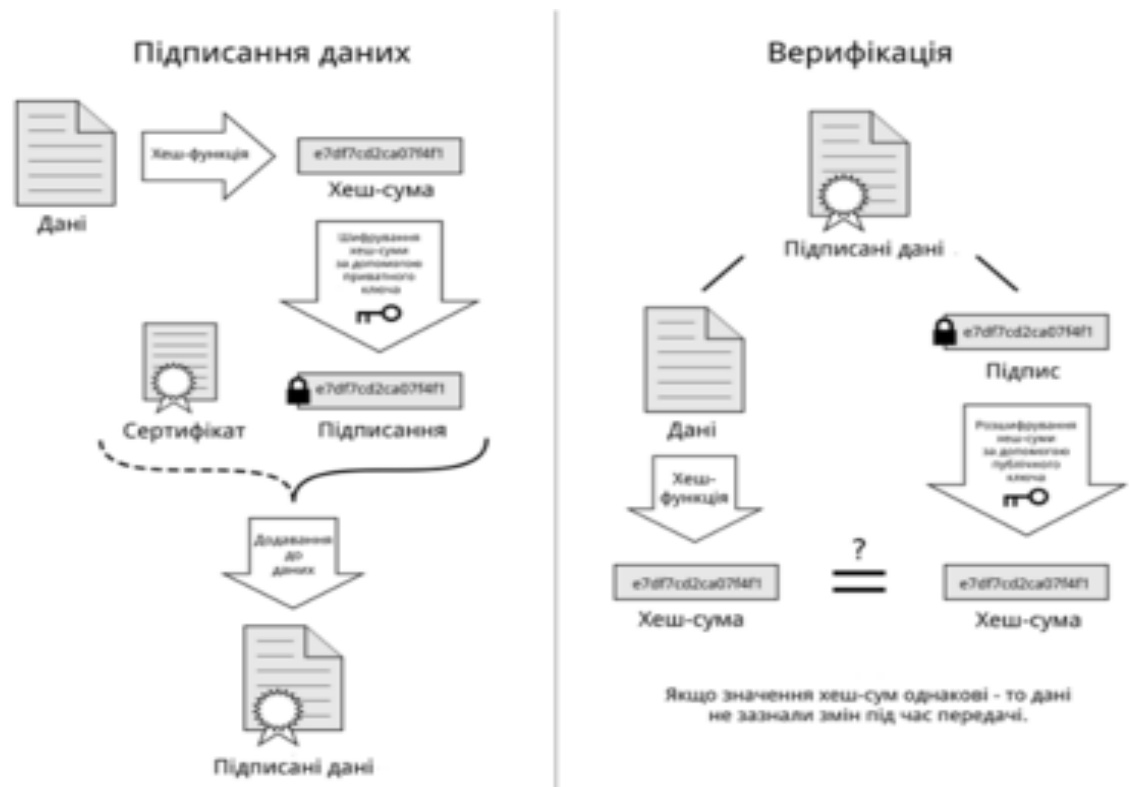


Рис.1.3. Ілюстрація цифрового підпису даних

Якщо всі вище описані вимоги дотримані, то такий електронний цифровий підпис прирівнюється до власноручного підпису, і у деяких випадках відповідає печатці, у випадку якщо використовується посилений варіант захисту ключа і присутній відповідний сертифікат.

Закон України «Про інформацію», в останній редакції 2017 року, регулює відносини в сфері захисту інформації, її обробки, зберігання, використання, поширення, охорони, зберігання, поширення тощо. Цей закон визначає такі основні терміни як «документ», «інформація», «захист інформації», «суб'єкт владних повноважень» тощо [8].

Згідно із законом, інформаційна діяльність виступає як сукупність дій, котра спрямована на задоволення потреби в інформації громадянина, юридичних та урядових осіб. Одним із найважливіших аспектів в законі є

контроль держави за потоком інформації, що допомагає їй здійснювати регулювання режиму доступу до інформації. Право на інформацію може бути обмеженим в тому випадку, коли є ризик національної безпеки, територіальної цілісності або громадянського порядку, з метою уникнути правопорушень або злочинам, для охорони порядку в суспільстві, для захисту репутації або прав і свобод інших людей, або ж для підтримки авторитету правосуддя.

Основне завдання закону «Про інформацію» у забезпеченні дотримання вимог приватних та державних підприємств та інституцій законодавства та безпідставного віднесення відкритої інформації до категорії з обмеженим доступом або службової інформації. Зокрема, з цього закону випливає закон України «Про доступ до публічної інформації».

Закон України «Про доступ до публічної інформації», з останньою редакцією в 2015 році, слідує за забезпеченням права кожного на доступ до публічної інформації, якої володіють державні службовці та інші суб'єкти влади. Цей закон окреслює основний термін, що входить до його сфери інтересів, а саме «публічна інформація» - це такий вид інформації, котрий був отриманий в результаті діяльності суб'єктів владних повноважень або знаходиться у їх володінні, і має бути відображений та задокументований будь-яким засобом. Публічна інформація має завжди знаходитися у відкритому доступі, крім випадків передбачених законом, а такою є конфіденційна, таємна та службова інформація [2].

Доступ до публічної інформації надається у вигляді оприлюднення на офіційних сайтах, виданнях та веб-сайті відкритих даних. Загалом, розпорядники інформації мають та зобов'язані оприлюднювати такі види інформації:

- інформацію про інституційну структуру, її функцію, основну місію та повноваження;

- нормативно-правові акти, акти індивідуальної дії (крім внутрішньорозпорядчих), проекти рішень, які підлягають обговоренню;
- повний перелік послуг, що надає організація, та умови їх отримання, всі наявні форми та зразки документів;
- форму та правила подання запиту на інформацію;
- перелік наборів даних, що оприлюднюються у формі відкритих даних.

Закон України «Про захист персональних даних», з останньою редакцією поточного року, покликаний регулювати відносини, що пов'язані із захистом та обробкою персональних даних, і в основному він спрямований на захист основоположних прав і свобод людини, зокрема право на невтручання в особисте життя. Цей закон визначає такі основні поняття як «база персональних даних», «володілець персональних даних», «згода суб'єкта персональних даних», «обробка персональних даних» тощо [7].

В основному, сферою поширення закону є обробка персональних даних яка пов'язана із діяльністю автоматизованих засобів (повністю або частково), а також даних які містяться у картотеці чи призначенні для внесення із застосуванням неавтоматизованих засобів.

Закон України «Про захист персональних даних» також визначає яка персональна інформація має бути віднесена до конфіденційної і навпаки. Наприклад, не може бути конфіденційною інформація про зайняття особи певної посади яка пов'язана із виконанням функцій держави або органів місцевого самоврядування, декларації про майно, доходи та витрати, а також інформація про отримання бюджетних коштів чи комунального майна. Згідно закону, забороняється оброблювати інформацію, що пов'язана із расовим або етнічним походженням, релігійними або світоглядними переконаннями, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних.

У випадку, якщо суб'єкт відносин, котрий пов'язаний із персональними даними, подає запит на доступ до персональних даних володільцю, то має обов'язково відобразити у запиті:

- своє прізвище, ім'я, по-батькові, фактичне місце проживання і дані документа що засвідчує його фізичну особу;
- повне найменування та місцезнаходження юридичної особи, яка подає запит, посада;
- прізвище, ім'я, по-батькові та інші відомості про особу стосовно якої робиться запит;
- відомості про базу даних, стосовно якої подається запит;
- перелік персональних даних, що запитуються;
- мета та правові підстави для запиту.

Слід також згадати Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки». Цей закон був прийнятий з метою вдосконалення існуючої моделі державного управління, задля покращення відносин між громадянами та державою, і покласти початок становленню електронних форм взаємодії [9].

Основними цілями та завданням даного закону був розвиток інформаційного суспільства та всебічне сприяння широкому використанню інформаційно-комунікативних технологій, здійснювати виробництво товарів та послуг, реалізуючи повний потенціал технологій, тим самим підвищуючи якість життя і сприяти сталому розвитку країни.

Зокрема законом було передбачено здійснення певних заходів, зокрема:

- впровадження в органи державної влади інструментів надання громадянам та бізнесу інформаційних послуг за допомогою мережі інтернет, що передбачає певні зміни в чинному законодавстві;

- визначення статусу і переліку обов'язкових електронних послуг, які мають надавати державні інституції фізичним та юридичним особам, та реалізувати єдиний державний портал надання адміністративних послуг;
- вжиття заходів, котрі будуть спрямовані на створення підходящих приміщень та заходів по наданню послуг пов'язаних із інформаційно-комунікативними технологіями;
- прискорення та всебічне сприяння входженню інформаційно-комунікативних технологій в аграрний сектор економіки України, розповсюдження та популяризація електронних послуг серед сільського населення;
- заохочення та сприяння демократичним процесам в трансформації суспільства шляхом забезпечення доступу громадян до інформаційних ресурсів, а також забезпечення системою надання електронних послуг органами державної влади із застосуванням мережі інтернет.

Також слід виділити Закон України «Про електронну комерцію» [6] та постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку подання документів в електронному вигляді до органу ліцензування та видачі ним документів в електронному вигляді за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку» [13] які були включені в етапи реалізації розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні», правовою основою якого стали Конституція України та Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні», що в свою чергу також дало значний поштовх для розвитку електронного урядування та електронних послуг в Україні.

Висновки до розділу 1

Електронне урядування виникло і розвивається згідно сучасним світовим тенденціям в тісному зв'язку з інформаційно-комунікативними технологіями. Потреба держави в електронному урядуванні обумовлена своєю відкритістю, електронною участю та насамперед зручністю. Етапи розвитку електронного урядування мають послідовний характер та висувають ряд вимог до країн які їх проходять. На сьогоднішній день, в Україні електронному урядуванню притаманно зростання залученості з боку громадян та держави, а відтак робляться певні кроки до встановлення системи, де присутня двостороння електронна комунікація та інноваційні технології.

РОЗДІЛ 2. КРАЩІ ПРАКТИКИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В КРАЇНАХ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

2.1. Використання урядових порталів як єдине вікно надання адміністративних послуг

Останніми роками нові технології, зокрема електронна пошта та Інтернет, принесли справжню революцію на всіх фронтах. Підприємства та приватні особи застосовують ці інновації у своїй повсякденній діяльності. Влада також включила їх у свою внутрішню та адміністративну практику. Ще важливіше, що ці технології були використані для поліпшення послуг для громадськості та для бізнесу. Це стосується інформування громадськості, а також спілкування з приватними особами та підприємствами.

Створення таких служб, що забезпечують краще державне управління за допомогою електронного урядування, потребує надійної технічної інфраструктури та підходу, заснованого на потребах клієнтів з точки зору швидкості, прозорості, ефективності та доступу. Дані, що стосуються приватних питань, повинні бути захищені. Електронний уряд також потребує інтегрованого підходу для забезпечення того, щоб громадяни не заблукали в лабіринті процедур, які перешкоджають їм отримувати доступ до послуг, на які вони мають право [17].

Не секрет, що якщо Україна претендуватиме на місце серед європейського простору, то вона має бути на відповідному рівні та дотримуватися вимог до інформаційної політики та інформаційної безпеки. Для того, щоб Україна мала змогу увійти в європейський простір на рівноправній основі, то насамперед потрібно укріплювати зв'язок між суспільством та державними органами, зробити чимало кроків задля забезпечення оптимального розвитку системи інформаційної інфраструктури, а також інформаційно-аналітичної системи владних структур, модернізувати

процес матеріально-технічної складової та серйозно зайнятися захистом інформаційних ресурсів .

Для того щоб орієнтуватися в заданій проблематиці, розглянемо типову трирівневу модель електронного урядування в країнах Європи.



Рис.2.1. Типова концептуальна модель електронного урядування країн ЄС

Найнижчий рівень схеми включає такі зовнішні послуги, інформаційні системи та державні реєстри, що мають бути повсюдно доступними, навіть повторно за вимогою та містити актуальну інформацію про фізичних та юридичних осіб, їх майно тощо. Часто на цьому рівні виникає проблема несумісності систем та реєстрів, низький ступінь захисту.

Центральний рівень забезпечує автоматизований обмін інформацією між складовими системи, що вимагає контролю та високого ступеню безпеки. На жаль, поки що в Україні відсутня єдина система електронної взаємодії між владними структурами, втім є багато стартапів та ІТ-фахівців, які здатні

розробити програми для швидкого обміну документами між урядовими установами.

Для втілення вищого рівня концептуальної моделі в країні має бути єдиний урядовий портал, який покликаний об'єднати всі владні структури задля відкритої взаємодії з громадянами та бізнесом, містити в собі відкриті бази даних та доступ до публічної інформації. На жаль, на цьому рівні Україні нічого представити, адже на даний момент немає втіленого єдиного порталу, а також списку уніфікованих правил та вимог, котрі би регулювали порядок надання державних електронних послуг [25].

Країни в усьому світі постійно вдосконалюють свої офіційні веб-сайти, оскільки вони є основними інструментами взаємодії з громадянами у парадигмі електронного урядування. Основна увага приділяється офіційному веб-сайту в контексті інформації про адміністрацію та онлайн-послуги які надають місцеві державні органи. Зокрема муніципальний веб-сайт повинен містити інформацію про наявні міські служби, а також інформацію, що стосується міської ради, уряду та виконавчої гілки влади, а також інших департаментів та служб. Ці веб-сайти повинні використовувати відповідні технології для ефективного надання державних послуг та залучення громадян до електронної. Портали місцевого значення також є інструментом спрямованим на заохочення та застосування програм розвитку міст та країни в цілому.

Для подальшого дослідження проблематики найдоцільніше користуватися дослідженням, котре проводиться кожні два роки Організацією Об'єднаних Націй, а саме UN E-Government Survey. З 2001 року Департамент з економічних та соціальних питань Організації Об'єднаних Націй публікує своє дослідження в галузі електронного урядування. Слідуючи попередніми виданнями, а тепер і в десятому випуску, опитування дає аналіз прогресу у використанні електронного уряду [73].

Опитування є єдиним глобальним звітом, який оцінює стан розвитку електронного уряду всіх держав-членів Організації Об'єднаних Націй, оцінює ефективність електронного уряду країн по відношенню один до одного. Організація Об'єднаних Націй визнає, що кожна країна повинна визначати рівень та масштаби своїх ініціатив в галузі електронного уряду відповідно до власних національних пріоритетів розвитку та досягнення Цілей сталого розвитку.

Опитування оцінює ефективність електронного уряду в наданні державних послуг та визначає закономірності розвитку та ефективності електронного уряду, а також країнам і областям, де потенціал інформаційно-комунікаційних технологій та електронного уряду ще не повністю використано і де підтримка розвитку потенціалу може бути корисною.

UN E-Government Survey слугує інструментом розвитку країн для навчання одне одного, визначає напрямки сили та викликів у сфері електронного уряду та формування їх політики та стратегій. Опитування також спрямовано на полегшення та інформування обговорень міжурядових органів, у тому числі Генеральної Асамблеї Організації Об'єднаних Націй, Економічної та Соціальної Ради та Політичного форуму, з питань, пов'язаних з електронним урядом та розвитком, та ключовою роллю інформаційно-комунікативних технологій у розвиток.

Опитування, в основному, призначене для політиків, державних службовців, науковців, інформаційного суспільства, приватного сектору та інших практиків та фахівців у галузі державного управління, електронного уряду.

Методологічні основи для збору та оцінки даних опитування щодо розвитку електронного урядування ґрунтуються на цілісному погляді на електронне урядування, що включає три важливі аспекти, які дозволяють людям користуватися послугами-онлайн та офіційною інформацією: адекватність телекомунікаційної інфраструктури, здатність людських ресурсів

просувати та використовувати інформаційно-комунікативні технології, а також наявність послуг-онлайн та контенту. Опитування відстежує прогрес розвитку електронного урядування за допомогою Індексу розвитку електронного урядування, який оцінює розвиток електронного урядування на національному рівні, являє собою складений індекс, який базується на середньозваженому значенні трьох нормалізованих показників. Одна третина походить від індексу інфраструктури телекомунікацій на основі даних, наданих Міжнародним союзом електрозв'язку, друга третина від Індексу людського капіталу на основі даних, наданих Організацією Об'єднаних Націй з питань освіти, науки та культури (ЮНЕСКО) та остання третина від індексу онлайн-служби на основі даних, зібраних за допомогою незалежної опитувальної групи, яка оцінює національну присутність в Інтернеті всіх 193 держав-членів Організації Об'єднаних Націй. Опитувальний процес описує ряд особливостей, пов'язаних із наданням онлайн-послуг, включаючи підходи до державного управління, відкриті державні дані, електронну участь, багатоканальний спектр надання послуг, мобільні послуги та їх використання, цифровий розрив, а також інноваційні партнерства через використання інформаційно-комунікативних технологій. Ці дані збираються групою дослідників під наглядом Організації Об'єднаних Націй за допомогою первинного дослідження та збору даних [80].

Як комплексний показник, UN E-Government Survey використовується для вимірювання готовності та спроможності національних установ використовувати інформаційно-комунікативні технології для надання державних послуг. Ця методика корисна для урядових чиновників, політиків, дослідників та представників громадянського суспільства та приватного сектора щоб глибше зрозуміти відносну позицію країни у використанні електронного уряду для надання суспільних послуг.

Опитування Організації Об'єднаних Націй з питань електронного уряду представляє систематичну оцінку використання інформаційно-

комунікаційних технологій (ІКТ) для перетворення державного сектора шляхом підвищення її ефективності, ефективності, підзвітності, інклюзивності, надійності та підтримки участі та участі людей. У дослідженні розглядаються проблеми та тенденції в галузі електронного уряду та інноваційні практики, що мають відношення до міжнародного співтовариства.

Зокрема, електронне урядування започаткувало значні та постійні зміни у способі життя людей та взаємодії між ними, їх середовищем та громадськістю. UN E-Government Survey висвітлює постійну позитивну глобальну тенденцію до більш високого рівня розвитку електронного уряду. Дослідження аналізує, як цифрові технології та інновації впливають на державний сектор та змінюють повсякденне життя людей. Як свідчить результати опитування та тематичні дослідження, експлуатація цифрового уряду має далекосяжний потенціал для країн, а не тільки вдосконалення інституційних процесів та робочих процесів для більшої ефективності та ефективності надання державних послуг, а також забезпечення включення, участі та підзвітності.

UN E-Government Survey є єдиним глобальним звітом, який оцінює стан розвитку електронного уряду всіх держав-членів Організації Об'єднаних Націй. Оцінка оцінює ефективність електронного уряду країн по відношенню один до одного, на відміну від абсолютного виміру. Вона визнає, що кожна країна повинна визначати рівень та масштаби своїх ініціатив в галузі електронного уряду відповідно до власних національних пріоритетів розвитку та досягнення Цілей сталого розвитку. Опитування оцінює ефективність електронного уряду в наданні державних послуг та визначає закономірності розвитку та ефективності електронного уряду, а також країнам і областям, де потенціал інформаційно-комунікаційних технологій та електронного уряду ще не повністю використано і де підтримка розвитку потенціалу може бути корисною.

Масштабне дослідження слугує інструментом розвитку країн для навчання одне одного, визначення напрямків сили та викликів у сфері електронного уряду та формування їх політики та стратегій у цій сфері. Також це спрямовано на полегшення та інформування обговорень міжурядових органів, у тому числі Генеральної Асамблеї ООН, Економічного та Соціального Ради та Політичного форуму високого рівня, з питань, пов'язаних з електронним урядом та розвитком, та ключовою роллю ІКТ у розвитку . Опитування, в основному, призначене для політиків, державних службовців, науковців, громадянського суспільства, приватного сектору та інших практиків та фахівців у галузі державного управління, електронного уряду та ІКТ для розвитку.

В Україні спільною для всіх рівнів моделі залишається проблема способів та засобів електронної ідентифікації особистості та аутентифікації громадян. Спостерігаючи тенденцію останніх досліджень ООН, Україна посідає невисокі місця в рейтингу та характеризується як країна з низьким рівнем електронної участі. Саме тому слід дослідити досвід країн, які мали успішний досвід ведення політики інформатизації. Для наочного прикладу візьмемо таку розвинену країну як Бельгія. За рейтингом ООН у 2018 році, Бельгія посіла 27 місце в світовому рейтингу і відзначена як країна з дуже високим рівнем розвитку електронного урядування [80]. Показники розвитку електронного урядування Бельгії можна побачити у таблиці 1.

Таблиця 1. Показники розвитку е-урядування в Бельгії

Позиції Бельгії відповідно до звіту ООН:	Електронне урядування	Електронна участь	Електронне урядування (Європа)
1	2	3	4
UN E-Government Survey 2018	27	59	27

1	2	3	4
UN E-Government Survey 2016	19	55	12
UN E-Government Survey 2014	25	40	16
UN E-Government Survey 2012	24	27	16
UN E-Government Survey 2010	16	17	9
UN E-Government Survey 2008	24	28	14

Європейські країни вже давно займаються безпосередньо наданням публічних послуг он-лайн, успішно співпрацюють, залучають та координують своїх громадян щодо участі у прийнятті та реалізації політичних рішень. Федеральний уряд Бельгії займається впровадженням сервісів орієнтованих на використання, адже бельгійські жителі хочуть створити єдиний публічний простір та інтегрувати електронні сервіси задля задоволення їх щоденних потреб. Електронне урядування визнано як ефективний інструмент для ширших реформ публічного сектору.

Особливість Бельгії полягає у тому, що вона являється мультинаціональною та багатоетнічною. Сама країна ділиться на дві групи: фламандців, які населяють північ та центр, та валлонів, що живуть у південних провінціях. Загалом у Бельгії є офіційних три мови - нідерландська (у Фландрії та Брюсселі), французька (у Валлонії та Брюсселі), німецька (друга офіційна на землях великих німецькомовних громад). Кожен регіон має свій уряд, причому їх структура не носить ієрархічного характеру. Кожен має свою законодавчу та виконавчу владу, яка безпосередньо займається питаннями та захистом інтересів громад. Враховуючи це, кожен уряд також розробляє свої ініціативи в електронному урядуванні. Однією з переваг такого підходу до

керування являється те, що регіональні уряди розвиваються різними темпами та в різних сферах діяльності, таким чином ніби створюючи умову для «здорової конкуренції» та обміну досвідом між адміністраціями заради створення досконалої системи управління в межах єдиної Бельгії.

Таблиця 2. Закони, які регулюють розвиток е-урядування в Бельгії

Рік	Назва документу
2001	Закон про електронний підпис
2001	Закон про правову базу електронної ідентифікації
2003	Закон про електронну комерцію
2005	Закон про електронну комунікацію
2006	Закон про державні закупівлі та контракти на громадські роботи, постачання та державні послуги
2007	Закон про повторне використання інформації про державний сектор
2007	Королівський указ про встановлення процедур та строків розгляду запитів на повторне використання інформації в державному секторі
2010	Закон про прийняття тендерних пропозицій, інформацію про кандидатів і учасників тендеру, а також терміни державних закупівель та контрактів на громадські роботи, постачання та державні послуги

Стрімкий розвиток електронного урядування в Бельгії почався зі створення у 2001 році Федерального департаменту ІКТ (Fedict), який замінив Федеральне управління ІКТ. Як державна служба, Fedict визначає і реалізує федеральну стратегію електронного уряду, працює над розробкою рішень та заяв електронного урядування від імені федерального уряду. З цією метою

Fedict покликаний допомогти федеральним державним службам у підвищенні рівня надання своїх послуг громадянам, підприємствам та державним службовцям за допомогою інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій. При цьому Fedict активно сприяє обміну даними між різними державними службами, розробці та модернізації програмного забезпечення, що надає доступ до онлайн-додатків уряду. Офіційний веб-сайт Fedict містить три функції он-лайн застосування, як веб-управління, веб-консультації та платформу взаємодії, які в свою чергу включають багато зручних адміністративних послуг. Вслід за цим, Федеральний уряд Бельгії випустив ряд законів, які регулюють електронне урядування (Табл. 2).

Вже в наступному році, розпочав роботу і одразу ж став найбільш відвідуваним національний портал Belgium.be (див. Додаток В). Багато установ присутні в Інтернеті на всіх рівнях влади та їх офіційні сайти пропонують безліч практичної інформації, транзакційних послуг, публікацій для завантаження, контактних точок, відео і тощо. Портал Belgium.be надає допомогу всім користувачам в пошуках інформації. Він пропонує, серед іншого тематичні сторінки, написані простою мовою, каталоги публікацій, адресу електронних послуг, пошукову систему для офіційних сайтів [72].

Крім того, Belgium.be приділяє багато часу новин, і кожен день він перегукується з тим, що нове відбувається в сфері громадських послуг (рішення, нові правила, події, публікації і тощо). «Бельгійська» частина порталу також є ідеальним відправним місцем для тих, хто хоче більше дізнатися про країну: її історію, інститути, туризм.

Портал Belgium.be є ініціативою федеральної влади. Він був розроблений і підтримується Канцелярією FPS прем'єр-міністра і FPS Fedict в тісній співпраці з усіма федеральними державними службами спільно з регіональними та громадськими громадськими службами. Портал Belgium.be надає простий, швидкий і зручний доступ до всієї онлайн-інформації і послуг, що пропонуються державними органами в Бельгії.

В 2013 році декілька державних структур почали працювати разом, щоб запропонувати загальний сервіс щодо безпечного доступу до онлайн-додатків для громадян та підприємств - CSAM. Це сервісне орієнтування націлено на всі рівні державного сектору, один загальний доступ до онлайн-сервісів всіх державних органів. Це дозволяє громадянам і компаніям зекономити час перед великою кількістю документів. Найбільш важливою перевагою CSAM є зниження витрат, краща безпека та легкість використання до кінця для користувачів.

Таким чином, електронне урядування в Бельгії як зразок успішного впровадження інформаційних технологій в управлінні є корисним досвідом для України, адже такий підхід сприяє підвищенню якості послуг, що надаються громадянам, пришвидшують та спростовують процес їх надання, інтегрують суспільство в єдиний інформаційний простір [45].

Для прикладу, можна згадати ще одну європейську країну, яке регулює потік електронних послуг за інноваційною структурою, хоча і на локальному рівні. В місті Барселона, що в Іспанії, є платформа місцевих громадських послуг міської ради Барселони, яка працює з квітня 2007 року. Вона зосереджується на двох типах клієнтів з різними інтересами та потребами, а саме громадяни та компанії.

Міська рада Барселони є однією з державних служб, які обирають справедливу пропозицію щодо дослідження та розробки внутрішніх процесів та послуг громадян з метою підвищення якості та доступності послуг та підвищення ефективності та ефективності управління. Сама міська рада трактує свій сервіс як такий, котрий має бути близьким до громадянина – без всякої бюрократії та адміністративних бар'єрів [74].

Таблиця 3. Показники розвитку е-урядування в Іспанії

Позиції Іспанії відповідно до звіту ООН:	Електронне урядування	Електронна участь	Електронне урядування (Європа)
UN E-Government Survey 2018	17	5	17
UN E-Government Survey 2016	18	8	15
UN E-Government Survey 2014	16	9	18
UN E-Government Survey 2012	15	7	18
UN E-Government Survey 2010	19	8	21
UN E-Government Survey 2008	17	12	22

Портал публічних послуг в Барселоні, який має назву «Ajuntament de Barcelona», був створений як державна адміністрація в державі, адже Іспанія поділена на землі, в кожній з яких є своя окрема адміністрація. Це є дуже цікавий досвід порівнюючи з Бельгією, яка об'єдналась в контексті цілої країни, в той час як Іспанія вирішила запровадити окремі сервіси які доступні в залежності від проживання. Портал в Барселоні повністю об'єднаний на посилання на портали публічних послуг, розгорнутий для швидкого переміщення, тобто без черг, обробка документів обробляється протягом декількох хвилин, простий спосіб, портал простий у використанні і доступний в будь-який час і з будь-якого пристрою [69].

Цей недавно оновлений портал публічних послуг має доступ та інформацію для більш ніж 1000 різних процедур, муніципальних, а також інших державних установ та дозволить вам завершити роботу більш ніж 90

адміністративних процедур, які відповідають 80% обсягу, який обробляється Барселеною. Успіх Порталу можна побачити у використанні громадян та компаній, а фактично понад 100 000 запитів про адміністративні процедури на місяць.

Портал дозволяє здійснювати навігацію за допомогою автентифікації або без неї як анонімного користувача. У випадку, коли користувач автентифікується, то отримує більше функціональних можливостей, як от доступ до папки Citizen або об'єктів, що мають додаткові послуги. В обох випадках доступ здійснюється за допомогою цифрового сертифіката. Громадянська папка відповідає волі міської ради щодо сприяння обробці та підвищення прозорості у відносинах з громадянами. Папка "Громадян" містить у приватному та персоналізованому середовищі інформацію про податкові дані та реєстр домашніх адрес громадян Барселони, щоб полегшити та прискорити формальності пов'язані з містом. Персональний кабінет також дозволяє отримати доступ до надходжень податку на майно та податку на транспортні засоби; до стану податків та штрафів, а також інформацію про реєстр (про місце проживання, співжиття або виборчий список). Крім того, папка Citizen пропонує можливість виконувати різні процедури, такі як місцеві квитанції або запити реєстра сертифікатів. Портал використовує загальні модулі за допомогою інтеграційних шарів, які можуть бути багаторазово використані для будь-якого іншого сайту, такі як платіжний шлюз, модулі автентифікації, запис та електронний підпис, файловий модуль, журнал і модуль створення PDF, електронна пошта та репортер SMS [67].

Міська рада Барселони розробила нову концепцію муніципального порталу, метою якої є те, що Інтернет стає основним каналом спілкування з громадянами та бізнесом. У зв'язку з цим важливо зазначити, що потенційне населення, яке має доступ, не тільки пов'язане з громадянами Барселони, оскільки інформація та надані послуги корисні для широкої аудиторії.

Барселона - одна з найбільших європейських міст, є політичною, економічною та культурною столицею Каталонії та автономною громадою, розташованою на північному сході Іспанії, на узбережжі Середземного моря. Міська рада Барселони рішуче залучається до процесу електронного уряду, використовуючи Інтернет як інструмент для досягнення трьох головних стратегічних цілей: покращити зобов'язання перед мешканцями та розширювати їх, розробити стратегію участі громадян та переглянути і вдосконалити внутрішнє управління.

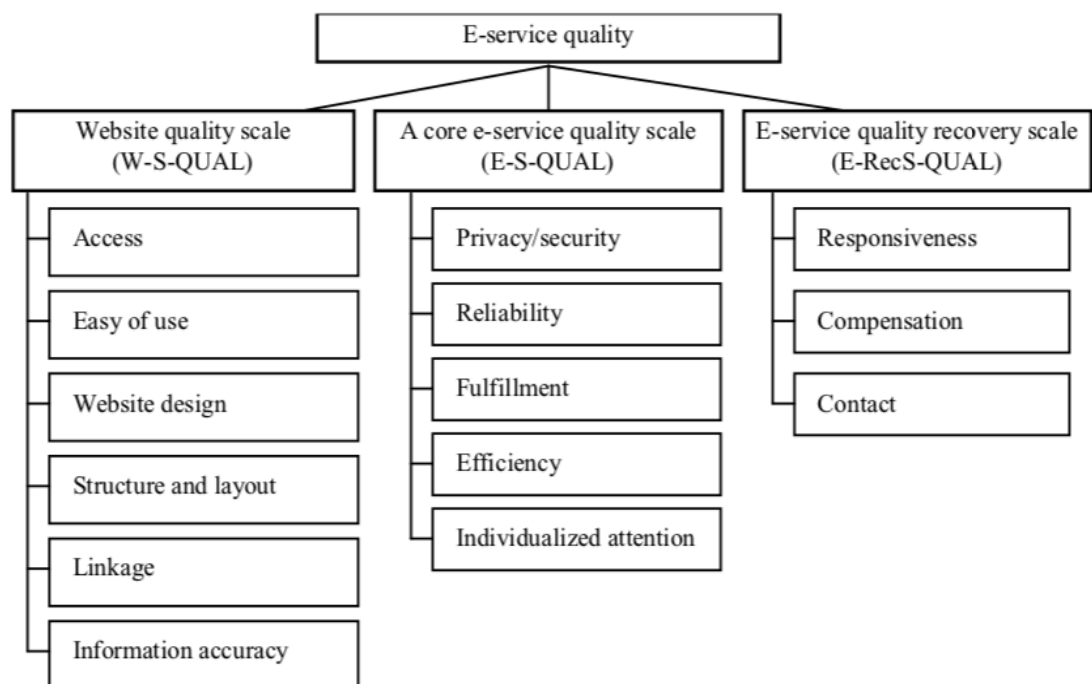


Рис.2.2. Концептуальна основа якості електронних служб

Для виявлення цільових напрямлень в управлінні Барселонська міська рада провела ретельний аналіз попиту, виконуючи поглиблену кількісну та якісну інформацію про потреби, знання та тенденцію громадян, бізнесу та менеджерів використовувати онлайн-канал для роботи. На підставі даних за 2007 рік одна з трьох процедур виконується через Інтернет.

Заохочення інтенсивного використання комунікаційних технологій та інформації серед населення принесе користь у таких сферах, як увага та участь

громадськості, прозорість спілкування ради та громадян та економічне і туристичне просування міста. Адміністрація Барселони, яка прагне до модернізації та вдосконалення послуг, передбачає можливість впровадження нових технологій як новий поштовх у динаміці внутрішнього оновлення.

Більш близький до нас сусід, який є членом Європейського Союзу, це країна Литва, яка має свої унікальні інструменти та інноваційні розробки в сфері електронного урядування. Ця країна має свою Платформу Сумісності інформаційних ресурсів, яка називається скорочено SIRIP і забезпечує централізований доступ до публічних послуг. Ця платформа пропонує простий спосіб державним органам розробляти, управляти та поставляти обслуговування через специфічне електронне керування. Виникнення так званої хмари, а саме величезного сховища інформації, та спричинило необхідність розробки інноваційних функцій SIRIP. Відповідно до цієї потреби, Комітет з розвитку інформаційного суспільства при Міністерстві транспорту та зв'язку Литовської Республіки створив проект "Розвиток системи безпеки та функціонування системи взаємосумісності (інтерфейсу) інформаційних систем установ державного управління". Цей проект був спрямований на розширення функціональності SIRIP, надаючи можливість всім державним та адміністративним постачальникам послуг та користувачам використовувати їх у безпечному середовищі [71].

Таблиця 4. Показники розвитку е-урядування в Литві

Позиції Литви відповідно до звіту ООН:	Електронне урядування	Електронна участь	Електронне урядування (Європа)
1	2	3	4
UN E-Government Survey 2018	40	51	40
UN E-Government Survey 2016	38	55	38

1	2	3	4
UN E-Government Survey 2014	37	56	38
UN E-Government Survey 2012	40	50	36
UN E-Government Survey 2010	42	48	35
UN E-Government Survey 2008	48	57	35

Проект спрямований на посилення функціональності SIRIP, що робить систему більш привабливою для використання державними адміністраціями, які надають послуги електронних послуг та користувачів цих електронних послуг.

Дизайн електронного сервісу простий у використанні за допомогою інструментів SIRIP, які включають форми, структури даних, процеси та інтерфейс інтеграції. Система також забезпечує функції моніторингу, аудиту та адміністрування. Процедура укладання контрактів та управління рівнем обслуговування також спрощують використання платформи [77].

Обмін даними між державними органами централізовано та забезпечується спеціальною службовою корпорацією. Система додатково забезпечує національну та транскордонну ідентифікацію та ідентифікацію для громадян, суб'єктів господарювання та державних службовців. Платформа підтримує онлайн-платежі як безпосередньо, так і через платіжного брокера.

Технологія хмари, яка лежить в основі нової платформи для громадян Литви, забезпечує резервне копіювання баз даних, виділених і віртуальних серверів, середовище тестування та централізованих систем керування документами та веб-контентом, а також інших систем.

Дуже багато зусиль було відведено на розробку дизайну для сайту. Фахівці винайшли формулу оптимального перегляду - зручне читання та навігація з можливістю зміни розмірів шрифту, панорамування та прокручування - через широкий спектр пристроїв (від настільних комп'ютерних моніторів до мобільних телефонів).

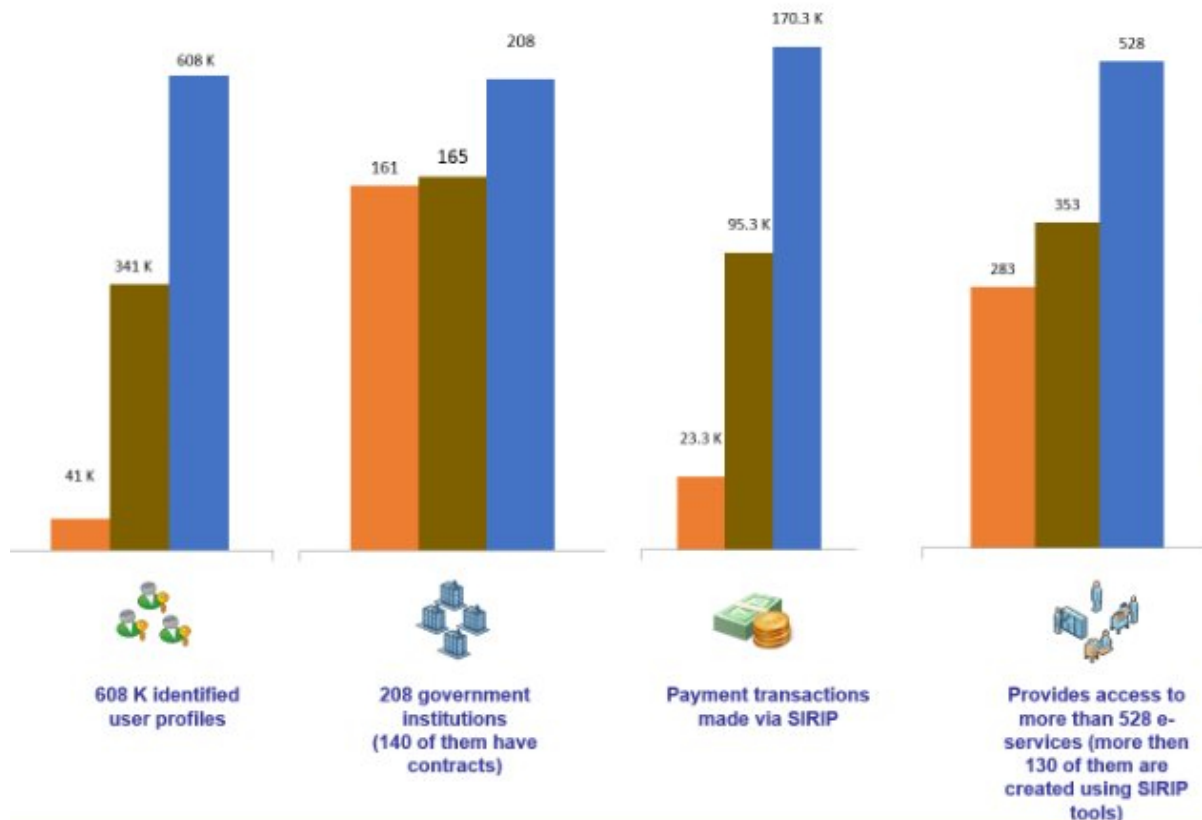


Рис.2.3. Позитивна динаміка зрушень за два роки існування SIRIP

Використання компонентів та інструментів SIRIP для надання послуг для державних органів та громадян є абсолютно безкоштовним. Ресурси необхідні для побудови електронної служби, а також для аналізу та розробки інструментів SIRIP фінансуються державою. База платформи дозволяє державним органам вносити невеликі зміни в реальному часі (наприклад, змінюючи назви міток). Державні органи та громадяни співпрацюють один з одним для забезпечення кращого розвитку, прикладом цього є реалізація

стартапів та проектів «Централізована передача муніципальних послуг в електронне простір» та «Передача адміністративних процедур щодо видачі дозволів державними та місцевими органами влади на електронний носій». Під час реалізації цих проектів з використанням інфраструктури SIRIP розробляються та тестуються понад 130 електронних послуг, що надаються 59 муніципалітетами та 15 установами, у невеликому експериментальному колі муніципалітетів та установ. В подальшому вони будуть поширені по всіх муніципалітетах та установах країни.

Протягом двох років що існує платформа, SIRIP розширила свою базу користувачів у 15 разів, включає на 20% більше урядових установ, платіжні операції, здійснені через SIRIP, збільшилися в сім разів. Система надала доступ до більш ніж 528 електронних послуг, проти 280 послуг два роки тому; понад 130 послуг були створені за допомогою інструментів SIRIP [77].

Можна підсумувати, що аналізуючи позитивний досвід в сфері електронного управління Литви для України, основними рекомендаціями є:

- централізовані рішення допомагають заощадити багато грошей для уряду;
- повторне використання результатів інших проектів допомагає створювати більш швидкі та якісні рішення за нижчою ціною;
- залучення основних державних інституцій (пілотних установ) до розвитку допомагає уникнути ризику не звертати уваги на будь-які значні необхідні функціональні можливості;
- збирання відгуків користувачів дозволяє постійно вдосконалювати електронні служби.

Таким чином, сервіс електронних послуг дозволяє швидко аутентифікувати особистість за допомогою комбінації ідентифікатора або PIN-коду соціального забезпечення і забезпечує безпечну передачу

повідомлень та документів. Портали адміністративних послуг – це зручний інструмент для швидкої доставки надійної та перевіреної інформації, що робить владу на крок ближче до своїх громадян. Досвід зарубіжних країн може бути поліфункціональним для України, портали призначені і для громадян, для юридичних осіб, для адміністрацій, для осіб, які виконують державні функції, та для організацій, які надають державні послуги тощо. Єдиний державний портал призначений для всіх документів, що стосуються адміністративних завдань, законів та правил. Очікуваним результатом впровадження для України є те, що сервіс скоротить витрати, зменшивши кількість документів на папері, трансформує адміністративні послуги в швидку, результативну та прозору процедуру.

2.2. Запровадження ID карток як передумова отримання електронних послуг

Сучасні інформаційні технології с кожним днем відіграють все більш значну роль у здійсненні державного управління. Швидке розповсюдження глобальної мережі та інтернету зумовили зміну пріоритетів із внутрішньої управлінської діяльності на зовнішні зв'язки з громадськістю. На основі впровадження електронного урядування в систему державного управління значно пришвидшується процес прийняття рішень та їх втілення, з'являється можливість консультування суспільства щодо державної політики, з'являються нові канали подання інформації та послуг. Цей процес характеризується переорієнтацією на широку участь громадян в обговоренні та прийнятті політичних рішень [44].

Трансформаційна і сприятлива сила інформаційно-комунікативних технологій створює зрушення в парадигмі державного сектору, зумовлене трьома тенденціями. Перша полягає у необхідності вирішення постійно

зростаючих та складних суспільних проблем, одночасно сприяючи стійкості та сталому розвитку. Друге - прийняття того, що, хоча державний сектор, як правило, є найбільшим і найпотужнішим, він не має монополії на ресурси або здатність до інновацій. Уряд повинен зберігати загальну відповідальність за якість, стандарти та етику, а також гарантувати безпеку та надійність. Третя тенденція стосується збільшення спроможності інших державних суб'єктів, громадянського суспільства та комерційного сектору брати участь разом із державним сектором у вирішенні суспільних проблем. Інформаційно-комунікативні технології не тільки призвели до вищезгаданих тенденцій, але і демонстрували свій зростаючий потенціал для досягнення мети, спрямованої на побудову прогресивного суспільства.

Згідно останнього дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2018) щодо розвитку електронного урядування Україна посіла 82 місце серед 193 країн. Це свідчить про значне відставання України від світових темпів розвитку інформатизації та розвитку електронного урядування [80].

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року затверджена друга редакція Концепції розвитку електронного урядування в Україні, основною метою якої є «визначення напрямів, механізмів і строків формування ефективної системи електронного урядування в Україні для задоволення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб, вдосконалення системи державного управління, підвищення конкурентоспроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку країни» [16].

Електронне урядування є не просто технологічним рішенням, а концепцією здійснення державного управління як елементу масштабного перетворення суспільства. Зміщення акцентів до ведення відкритої політики держави та спрощення надання основних електронних послуг є кроком до реінжинірінгу державного управління, для створення і подальшого функціонування електронного уряду. Цей процес має ініціюватися спільно трьома секторами - державою, громадою і бізнесом [60].

Одним із основних завдань електронного урядування є вдосконалення процедури надання електронних державних послуг. На сьогоднішній день, в українських містах запроваджено багато інструментів електронної демократії, таких як е-петиції, е-закупівлі, е-бюджети, е-послуги, е-обговорення тощо. Деякі міста самостійно створюють електронні сервіси, як електронні черги або портали відкритих даних, або використовують електронні платформи, такі як «Smart city».

Характерною ознакою електронного урядування є наявність в кожному місті офіційних урядових порталів міських та обласних рад, де міститься вся необхідна інформація про адміністрацію, бюджет тощо. Це є одним із перших кроків до прозорості роботи державних органів, який потенційно забезпечує економію часу громадян та бізнесових структур з державними органами влади.

Уряд Бельгії все більше використовує цифрові технології для надання сучасних електронних та мобільних послуг, спрямованих на надання вигоди та зручності для всіх своїх громадян. У всіх секторах спостерігається збільшення обсягу надання таких послуг, хоча і в різному ступені. Основною тенденцією є зростання мобільних технологій та додатків. Це тягне за собою нові можливості для розвитку і стимулює ініціативи щодо нових шляхів надання послуг. У 2004 році Бельгія стала першою країною, що почала випуск електронних ідентифікаційних карток, що містять особистий вигляд власника та інформацію про нього, яка зберігається в мікрочіпі [72].

В країнах Європейського Союзу фізичної ідентифікації та дорожнього документа можна уникнути завдяки картці eID, яка забезпечує безпечну ідентифікацію особистості, автентифікацію для онлайн-послуг та передбачає створення юридично обов'язкового цифрового підпису. Це забезпечується відповідним сертифікатом автентифікації, засобом створення та підписання електронних документів та 120 безкоштовних талонів часу, включеним в eID-картку. Жителям Європи є вибір розпоряджатися посвідченням, паспортом або обома вищезгаданими документами для особистої ідентифікації, проте

переваги використання eID карток очевидне для європейців та являється широковикористовуваним явищем [45].

За оцінками експертів, реалізація карт eID покращує довіру споживачів та бізнесу до онлайн-транзакцій, що, в свою чергу, призводить до покращення електронної комерції, електронного бізнесу та спрощення адміністративних процедур в Інтернеті. Карта eID також сприяє розвитку Інтернет-послуг, що забезпечують підвищення продуктивності праці для підприємств, а також збільшення пропозиції та використання послуг електронного уряду, що забезпечує менший адміністративний тягар.

Впровадженню проекту eID карток сприяла реалізація низки заходів, передбачених Європейським планом дій щодо електронного уряду на 2011-2015 роки, так звана Цифрова програма для Європи. Це дало можливість всім членам Європейського Союзу стимулювати своїх громадян здійснювати операції в Інтернеті як у приватному, так і в державному секторах на основі використання електронних ідентифікаційних технологій та служб аутентифікації [76].

Такі картки являються національним посвідченням особи в країні, офіційний та обов'язковий ідентифікаційний документ для громадян старше 12 років. Вони засвідчують ім'я, прізвище та портрет власника, дату та місце народження, стать, національність, номер eID картки, підпис та номер Національного реєстру і місце видачі.

Передбачуване регуляторне середовище для електронної ідентичності (eID картки) та електронних довірчих послуг є ключовим фактором для стимулювання інновацій та стимулювання конкуренції. З одного боку, це гарантує, що люди та підприємства зможуть використовувати та застосовувати через кордони свої національні ідентифікаційні номери, щоб отримати доступ до державних послуг в інших країнах Європейського Союзу, повністю дотримуючись правил конфіденційності та захисту даних. З іншого боку, це призведе до усунення перешкод на шляху безперешкодного надання

електронних довірчих послуг через кордони, гарантуючи, що вони користуються такими ж правовими цінностями, як і в процесах на папері [78].

Така позиція Європи в цілому сприяє взаємосумісності використання інтерфейсу eID карток та сумісності між довірчими службами. Існуюче законодавство Європейського Союзу щодо електронних підписів було посилено та розширено, щоб охопити повний набір електронних ідентифікаційних та довірчих послуг і зробити його більш придатним для цифрового єдиного ринку. Це матиме величезний вплив на юридичну дієвість та сумісність національних та транскордонних електронних операцій.

Регламент eID передбачає такі принципи:

- прозорість та підзвітність;
- чітко визначені мінімальні зобов'язання служб щодо реалізації політики конфіденційності та відповідальності;
- надійність послуг разом із вимогами безпеки;
- технологічна нейтральність: уникнення вимог, які можуть бути задоволені лише певною технологією;
- ринкові правила та побудова стандартизації.

Майбутнє програми eID карток у Бельгії включає в себе інтеграцію більшої інформації - цифрові водійські права, підтримувати функцію карток соціальної гарантії, а також повне розповсюдження eID карток серед 8 мільйонів жителів Бельгії.

Зокрема, стратегія електронного урядування в Бельгії має на меті створити єдину віртуальну державну адміністрацію, поважаючи конфіденційність користувачів, а також специфіку та повноваження всіх урядових органів та адміністративних шарів. Його основна мета - покращити надання громадських послуг громадянам та підприємствам, зробивши їх більш зручними та відкритими. Національна картка eID стала знаковим інструментом для взаємодії громадян та влади, забезпечення онлайн-

транзакцій та полегшення електронного бізнесу. Електронна eID картка дає змогу користувачеві підтверджувати свою особистість у Бельгії і країнах Європейського Союзу, щоб подорожувати, а також і для використання електронного підпису у юридичному значенні, та багато інших переваг [45].

Слід зазначити, що з високим темпом застосування eID карток, реєстрація на державних сайтах стала можливою за допомогою бельгійської електронної картки, використовуючи електронний ідентифікатор для читання карт. Користувачі мають зареєструватися лише один раз, щоб отримати доступ до своїх особистих даних.

Наявний також ряд різноманітних ініціатив таких як створення додатків, котрі забезпечують доступ до урядової інформації, електронні форми, які надають доступ до різних типів публічної інформації, а також різноманітні форми транзакцій, наприклад на одержання ліцензій, подання декларацій. Але найчастіше процедури подання заяв супроводжуються поданням великої кількості документів та довідок. Саме тому eID картки, які так успішно застосовуються в Бельгії, стали би зручною альтернативою.

Місцеві державні адміністрації, які розробляють плани Smart City, в основному зосереджуються на використанні смарт-карт, щоб дозволити громадянам отримувати доступ до послуг електронного уряду та платити за них, зокрема так міська влади вирішила впровадити в місті Сарагоса, Іспанія. Громадяни прийняли смарт-карти, і цінують їх переваги та безпеку.

Збільшення кількості послуг та інфраструктур, доступ до яких здійснюється смарт-картками, і зв'язування смарт-карт із інтелектуальними онлайн-ініціативами міських городян можуть стати двома важливими способами збільшення взаємодії між громадянами та розумними містами. Фахівці відзначають, що власники багатoproфільних карток розвивають розумні міста, адже їх використання засноване на уявленнях про конфіденційність та безпеку громадян. Цей документ є розповсюдженим і широкодоступним у всьому місті. Дослідники діляться своїми рекомендаціями

щодо вивчення використання смарт-карт у місті Сарагоса зі всією Європою, вважаючи, що картки, як правило, розглядаються як корисні та безпечні ідентифікатори, і приймаються всіма громадянами схвально [74].

У Іспанському місті, для ідентифікації можуть бути використані урядові розсилки. Вони також можуть бути використані для оплати невеликих зборів та доступу до публічних послуг та об'єктів. Сарагоса використовує картки для реалізації державної політики, наприклад, шляхом надання знижок громадському транспорту для людей похилого віку та безробітних. У Сарагосі близько 30% громадян зараз використовують смарт-карти для взаємодії з міськими службами.

За словами дослідників, жителі Сарагоси не переймаються проблемами із безпекою та конфіденційністю смарт-карт, адже особиста інформація на картці дуже обмежена. Однак громадяни заохочують фахівців до ретельної підтримки високого рівня конфіденційності в своїх сервісах, враховуючи, що кількість і актуальність особистої інформації, керованої смарт-картками, зростає внаслідок реалізації плану розумного міста.

Більше того, Міністерство державних адміністрацій Іспанії з метою сприяння електронному уряду та заохочення використання електронної ідентифікаційної картки нового громадянина створило платформу, яка надає безкоштовні послуги електронної ідентифікації та підписів. Ці послуги застосовуються до всіх кваліфікованих електронних сертифікатів, виданих усіма постачальниками сертифікаційних послуг, акредитованими в Іспанії. Ця послуга доступна всім програмам електронного урядування в країні, які можуть використовувати в своїх адміністративних процедурах функції електронних ідентифікаційних та електронних підписів.

За іспанським законодавством про електронний цифровий підпис, будь-яка компанія, створена як постачальник сертифікаційних послуг, може видавати електронні сертифікати, які відповідають ряду вимог, можуть електронно визначати будь-яку особу через Інтернет. В даний час існує велика

кількість компаній та організацій, і, як наслідок, кілька електронних кваліфікованих сертифікатів. Прогресивне впровадження електронного документу національної ідентичності на національній території вимагало змін у державних службах, наданих громадськими організаціями, для забезпечення його прийняття як механізму автентифікації та електронного підпису громадян. Ця множинність сертифікатів та відсутність взаємодії останніх, змушена в 2016 році Міністерство державного управління, в межах своєї компетенції сприяти та заохочувати розвиток електронного уряду, розробити платформу, призначену для перевірки електронного ідентичності громадянина та бізнесу незалежно від типу сертифікату, який він використовує у своїх електронних відносинах з державною адміністрацією. У цьому контексті платформа перевірки встановила захищений сервіс для перевірки стану та дійсності кваліфікованих сертифікатів, що використовуються громадянами та компаніями в будь-якій службі. Ця служба може перевіряти та обслуговувати всіх акредитованих постачальників послуг сертифікації в країні та 99 видів кваліфікованих сертифікатів (переважна більшість кваліфікованих сертифікатів) [70].

Основні користувачі служби можуть скористатися поєднанням ідентифікаторів електронної пошти та електронного підпису у своїх адміністративних процедурах, просто підключивши їх до служби. В даний час існує 67 державних адміністрацій, які використовують ці послуги. Громадяни користуються перевагою можливості використання будь-якого кваліфікованого сертифіката, доступного в країні, для здійснення будь-якої транзакції та аутентифікації, електронного підпису через Інтернет, адже портали електронного уряду активно використовують цю послугу.

Така платформа перевірки є першим великим централізованим сервісом, метою якого є надання безкоштовних електронних послуг усім державним адміністраціям країни. Це справді виняткова ситуація в Іспанії, де вже 134 служби електронного урядування активно використовують систему валідації

(37 державних органів з центральної адміністрації, 17 регіональних урядів та більше 18 органів місцевого самоврядування). Фахівці стверджують, що цей проект є одним з найважливіших елементів вже тривалого розвитку eID карток та електронного підпису в Іспанії, і всі користувачі електронних послуги вже користуються перевагами, і для них немає ніяких витрат.

З огляду на те, що до 2010 року 50% іспанських державних закупівель потрібно було здійснювати за певним порядком, дана служба припинила юридичні зобов'язання громадян подавати паперові ксерокопії для здійснення адміністративних операцій (вже надаючи 100 000 транзакцій, але очікується подвоїти результат у найближчі кілька років), і 6 мільйонів громадян вже матимуть електронну картку, кількість транзакцій різко зростає, можливо, до 2/3 мільйонів транзакцій на місяць [69].

Поточна рентабельність інвестицій, враховуючи технічні інвестиції та кількість операцій, що здійснюються послугою, однозначно показує позитивний баланс. Це означає, що адміністративне обслуговування, яке є набагато раціональнішим, ніж розподілені структури.

Країна Єврозони Естонія звернула увагу на іншу проблему, і запровадила eID картку не тільки для своїх громадян, а і для іноземців, які проживають в країні. Картка, крім документа фізичної ідентифікації, має передові електронні функції, що полегшують безпечну автентифікацію та юридично обов'язковий цифровий підпис, у зв'язку з загальнонаціональними онлайновими службами. Естонська ідентифікаційна картка використовується для отримання доступу до ряду Інтернет-послуг, включаючи перегляд та зміну даних в системах громадянства та міграції в Естонії, ведення запитів до національних реєстрів, використання Електронної податкової адміністрації, отримання доступу до кількох банки, надання цифрових підписів, придбання та використання ідентифікаційних квитків та багато інших [71].

Естонська стратегія інформаційного суспільства спрямована на досягнення ситуації в країні, коли ідентифікаційна картка стане основним

інструментом персональної ідентифікації в електронному середовищі для державного та приватного секторів. Законодавство, що стосується ідентифікаційного коду та ідентифікаційної картки, переглядається з метою забезпечення його відповідності вимогам інформаційного суспільства. Естонська платформа сумісності ІТ визнає електронну ідентифікаційну картку як стратегічну складову для забезпечення безпеки та взаємодії естонського інформаційного суспільства.

Випуск картки, а також його подальша експлуатація здійснюється в рамках тісного державно-приватного партнерства. Є три основні організації, пов'язані з видачею та експлуатацією ідентифікаційної картки та відповідної інфраструктури. Естонська рада з питань громадянства та міграції є державною організацією, відповідальною за видачу посвідчень громадянам та громадянам Естонії. Інші дві державні організації функціонують як органи сертифікації, підтримують електронну інфраструктуру, необхідну для видачі та використання картки, а також розробляють відповідні послуги та програмне забезпечення, персоналізують картки.

Естонська ідентифікаційна картка має дві основні функції. Перш за все, він працює як звичайний ідентифікатор, який є корисним для визначення статі, віку та іншої необхідної інформації, коли платять у продавця за допомогою банківської картки або в органах місцевого самоврядування. Ідентифікаційна картка також функціонує як електронна ідентифікація, що дозволяє громадянам користуватися послугами онлайн зручно та безпечно. Картка не обмежується конкретними послугами. Будь-яка організація, державна або приватна, має можливість «включити ідентифікацію» своєї служби і, таким чином, почати обслуговувати користувачів в Інтернеті. Також можна використовувати ідентифікаційну картку для надання цифрових підписів. Відповідно до законодавства Естонії, цифрові підписи еквівалентні рукописним, якщо системи, що використовуються для їх передачі та обробки,

відповідають певним нормам. Кожна ідентифікаційна картка містить два сертифікати та пов'язані з ними приватні ключі, захищені PIN-кодами [57].

З огляду на досягнення з точки зору інтеперабельності електронного урядування, проект був оцінений у цьому контексті консорціумом з дослідження сумісності експлуатації від імені Європейської Комісії.

Як висновок, можна розробити такі рекомендації для України:

- загальнодержавна ідентифікаційна картка є доцільною, коли вона ретельно спланована, ініційована, розгорнута та підтримується;
- критично важливо розробляти корисні програми, стимулювати людей купувати обладнання та навчати їх у використанні інструментів;
- цей досвід може бути використаний іншими урядами при розробці їх загальнодержавної інфраструктури ідентифікаційних карток.

Так, на сьогоднішній день в Україні можна замінити паперовий паспорт на ID-картку, але через недоліки системи та державного реєстру ці картки мають вкрай обмежені можливості. Хоча українська електронна картка має майже той самий набір інформації та чіп, який надає можливість миттєвої ідентифікації картки, український уряд не використовує цей сервіс у повній мірі його зручності.

Технічна інфраструктура офіційного сайту країни дозволяє миттєво знайти потрібну електронну послугу, а eID картка та присутній в ній чіп здатні миттєво авторизувати особистість. Стати в електронну чергу або подати заяву на потрібний пакет документів, сплатити податки або записатися до лікаря - дія кількох хвилин. Офіційні додатки дозволять займатися своїми справами навіть перебуваючи в дорозі.

Таким чином, eID картки мають значно ширші можливості порівнюючи їх з вітчизняними аналогами, тому досвід європейських країн буде дуже корисним для України. Невирішеною хронічною проблемою в Україні

залишається відсутність єдиних стандартів та складність доступу, дублювання інформації та несумісність ресурсів. Це значно ускладнює умови надання електронних державних послуг [9].

Висновки до розділу 2

Для України надзвичайно актуально брати приклад з європейських країн, зокрема це пояснюється вимогами Асоціації України з Європейським Союзом та цікавим і корисним досвідом з розвитку електронного урядування в Європейському Союзі. Країни Європи є передовими в сфері інноваційних технологій, адже принесли свій значний внесок в електронне урядування, зокрема завдяки запровадженню електронних ідентифікаційних карток. Заміна паперових документів на електронні обумовлена потребою сучасних громадян в зручності та швидкості наданні адміністративних послуг. Україна вже зробила перші кроки до впровадження електронних документів, і наразі їх розвиток є одним із основних компонентів державної програми розвитку електронного урядування. Європейський досвід в створенні системи eID карток може допомогти Україні удосконалити систему ідентифікаційних карток, а також ведення та наповнення єдиного державного реєстру.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Сучасний стан електронного урядування та електронних послуг в Україні

Розбудова в Україні демократичного суспільства та намагання відповідати критеріям Європейського Союзу на шляху стикається з багатьма проблемами. Головною причиною залишається не досить ефективна діяльність системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування, байдуже ставлення державних службовців до інноваційних технологій, недостатнє фінансування програм пов'язаних із інформаційно-комунікативними технологіями. З'являється необхідність якісно нового підходу який передбачає впровадження найсучаснішого інструментарію на основі інноваційних технологій, одним із яких і є функціонування концепції електронного урядування.

Є багато сучасних визначень та понять, котрі тлумачать електронне урядування не лише як “електронний уряд”, а як цілу низку технологій, котрі дозволяють ефективно впроваджувати в державних органах використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема використання інтернет-технологій. Незважаючи на присутність деяких аспектів електронного уряду як формальну наявність урядових порталів, де є можливість звернутися до державних службовців, офіційних сайтів Президента України, сайтів міністерств та відомств, органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, все ж таки основні інструменти електронного урядування залишаються не до кінця роздробленими, в чому і полягає основна проблема.

Нагальним залишається явище в державних органах та урядових організаціях байдужості та формального підходу до проблеми розбудови інформаційного суспільства в Україні. Проте, українська еліта у складі громадських організацій, дослідників та науковців розуміють наявну

проблематику та необхідність в трансформації прийнятої моделі управління задля наближенню до рівня життя європейських країн, але не маючи достатньої влади та повноважень поступаються урядовцям, котрі не готові виконувати свої обов'язки достатньо ефективно, як того потребує країна. Безумовно, не варто стверджувати що абсолютно всі урядовці являються необізнаними в галузі інформаційно-комунікаційних технологій та інновацій. Є достатня кількість чиновників які усвідомлюють необхідність та цінність концепції електронного урядування в державному управлінні, проте вони не мають можливість створити масові зрушення в цій сфері [43].

Варто відзначити що в Україні вже втілені в життя окремі елементи електронного урядування та наявність схваленої та затвердженої Концепції розвитку електронного урядування, проте вона не відрізняється ефективною діяльністю та втіленістю в життя, існують лише офіційні документи, які регламентують її зміст і мету функціонування, пріоритетні напрями розвитку та засоби реалізації, проте все це залишається на формальному рівні. Але задля ефективною діяльності, система електронного урядування має бути ретельно розроблена, обґрунтована та деталізована спільно фахівцями з державного управління та ІТ-технологій. Зокрема, У Всесвітній доповіді з електронного парламенту 2010 року була розроблена Рамкова угода «Е- парламент 2010-2020», де виокремлені основні Стратегічні цілі з метою сприяння більшої координації і співробітництва між усіма відповідними суб'єктами - парламентами, донорами, міжнародними організаціями та організаціями громадянського суспільства [38].

Ці цілі зосереджені на п'яти ключових областях, які стосуються політики, потреб і технологічних вимог до е-парламенту:

1. Розроблення національних і міжнародних стратегій щодо побудови справедливого й інклюзивного інформаційного суспільства;

2. Посилення зв'язку між законодавчими органами та зацікавленими сторонами;
3. Поліпшення рівності доступу до законів та законотворчого процесу в країні;
4. Впевненість, що законодавчі органи у всіх країнах можуть використовувати інструменти ІКТ в законодавчих, наглядових і представницьких функціях;
5. Розроблення більш надійної й добре скоординованої програми технічної допомоги.

Таким чином, до сучасних світових тенденцій розвитку електронного парламенту належать: його раціональне управління, надійна, але гнучка інфраструктура, система для управління всіма парламентськими документами, бібліотека і дослідні послуги, які підтримуються інформаційно-комунікативними технологіями, веб-сайт, що пропонує у значному обсязі своєчасну і повну інформацію з декількома каналами для доступу до нього, різні методи для взаємодії з громадянами за допомогою традиційних засобів зв'язку, а також нові, більш інтерактивні медіа [33].

На жаль, нинішня технологія електронного урядування в Україні набагато вужча та скромніша, порівнюючи з тою програмою яка декларується в офіційних документах. Це відбувається саме через слабку реалізацію Концепції електронного урядування, котра регламентувала проте в результаті не надала відповідних ресурсів для функціонування системи, а мала на меті просте окреслення загальної ідеї електронного уряду. Більш того, на сьогоднішній день більшість людей в суспільстві та на службі в державних органах не являються обізнаними в реальному стані речей, проблем пов'язаних із електронним урядуванням. Передовою проблемою для українського суспільства все ж таки залишається проблема недосконалості та недопрацьованості нормативно-правової бази електронного урядування, не

передбачене саме практичне втілення концепції розвитку, відсутність пріоритетів зі сторони українських громадян в мережі інтернет з приводу взаємодії з урядом. Тобто в результаті присутня відсутність уявлення про функції та діяльність того чи іншого органу державної влади. Громадяни України не знають, чого вони мають право вимагати, а в свою чергу урядові організації не знають, що вони мають пропонувати. Саме тому таке явище унеможливорює остаточне формування інформаційних потреб громадян, а це означає також відсутність будь-яких підстав, через які громадян має вирішувати, чи потрібен йому електронний уряд, що саме йому потрібно, наскільки важливу роль це відіграє в його житті, та які це на виході матиме наслідки – всі ці пункти можна в цілому назвати психологічними та соціальними факторами мотивації суспільства.

Цифрова трансформація не тільки залежить від технологій, але також вимагає комплексного підходу, який забезпечить людям доступні, швидкі, надійні та персоналізовані послуги. Громадський сектор в Україні погано підготовлений до цієї трансформації. Традиційні форми регулювання можуть не застосовуватися, і, отже, необхідна зміна парадигми стратегічного мислення, законодавства та регулювання. Уряд повинен реагувати шляхом розробки необхідної політики, послуг та регулювання. Ця відповідь слугуватиме місією та підтвердить роль держави навколо основних цілей. Електронні послуги можуть бути адаптовані для вирішення конкретних потреб та адаптації до певної аудиторії, адміністрації, бізнесу чи громадянина. Законодавство може складатися у вигляді юридично обов'язкових актів, нормативних актів, директив, норм і стандартів, які визначають параметри того, що можна і як не можна зробити. Важливо імплікувати нові технології в конкретні соціальні стандарти та забезпечити належне регулювання, щоб вони мали позитивний вплив на суспільство [30].

Що важливо, уряд розуміє важливість впровадження нових технологій і робить кроки задля прискорення цього процесу. В 2017 році уряд схвалив

запропоновану довгострокову Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, в рамках якої були укладені заходи задля створення ефективних важелів міжвідомчої взаємодії державних установ на новому сучасному рівні, створення кінцевого варіанту нормативно-правової бази в сфері інформаційної політики та інформаційної безпеки, нарешті втілення в життя електронного документообігу та життєздатних онлайн-просторів для функціонування системи електронних послуг. В цій програмі йшла мова про створення такої сфери електронних послуг, в якій громадянин України зможе швидко та безперешкодно здійснювати усі свої звичні, щоденні та нещоденні потреби пов'язані із функціонуванням всередині держави – жити, працювати, контактувати з державними установами [16].

Одним із найвагоміших елементів управління в суспільстві є предмет, який часто недооцінюють, і ця проблема є нагальною в нашій системі державного управління – це безперечно рівень суспільної довіри, без якого неможливе дієве функціонування держави. Інтернет та відкритий доступ дають можливість користувачу отримувати лише достовірну офіційну інформацію про урядові структури та повний перелік послуг, надавати в зручному форматі свою особисту інформацію, та у відповідь мати швидкий зворотній зв'язок, так званий «feedback». Цей механізм дає можливість швидко нарощувати соціальний капітал в тому сенсі, в якому його назвав А. Хиршман – «моральні ресурси», тобто ресурси, які протягом їх застосування не так критично зменшуються, скільки збільшуються, і мають тенденцію вичерпуватися лише в тій ситуації, коли їх зовсім не використовують. Таким чином, уряд та суспільство мають змогу напряду дізнаватися про діяльність та потреби один у одного [29].

У наукових колах являються популярними терміни, такі як «e-government» (електронний уряд) та «digital divide» (розшарування суспільства пов'язане із доступом до високих технологій). Однією із ключових вимог втілення Концепції електронного урядування є насамперед удосконалення

нормативно правової бази. В Європі давно вже прийнято два основних закони, які рекомендуються для запровадження в усіх країнах, що претендують на місце в Європейському Союзі, зокрема в його електронному просторі. Це є закони про електронну комерцію та електронний цифровий підпис, які на даний момент в Україні успішно інтегровані. В різних країнах є різний підхід до цих вимог – деякі країни без всяких змін інтегрують ці закони в свою нормативно-правову базу, інші ж вносять певні зміни, що відображають особливості національного та культурного характеру [21].

На основі вже згаданих вище законів і ґрунтується правова база програми електронного урядування. На момент ухвалення Концепції розвитку електронного урядування, вже були прийняті проекти законів про електронний документообіг, електронний цифровий підпис, і була інформація про готовність офіційних договорів до провайдерів, що включали підключення до однієї глобальної мережі органи державної влади, яка на жаль в результаті нічим не була затверджена [16].

Слід згадати, що тенденції набуває надання правових гарантій на звертання до державних органів шляхом електронних звернень. Початково закон «Про звернення громадян» не містив пункти про електронні звернення та їх форми як такі, що в разі ігнорування мали нести за собою юридичні наслідки. Тобто в теорії працівники на державній службі не зобов'язані були відповідати на звернення через Інтернет. З 28.10.2015 р. набуває чинності внесена поправка до закону ««Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції». Відповідно до основних положень цього закону визначено, що громадяни мають право звертатися до органів державної влади через контактні центри, «гарячі лінії», а також в електронній формі. Тобто, зазначено про те, що не обов'язково звертатися традиційно в письмовій формі, і відкривають можливість передавати запити через мережу Інтернет на офіційній основі. Зазначено також обов'язкові атрибути які мають бути присутні в електронній формі звернення, такі як прізвище ім'я, по батькові,

його фактична адреса проживання, має бути доцільно викладена суть його проблеми або запиту, тобто пропозиції або зауваження, скарги, прохання тощо. Обов'язково повинна бути зазначена поштова електронна на яку буде надіслано відповідь на запит.

Цікавим є той факт, що в законі підкреслено, що для того щоб звернутися до органу державної влади не обов'язкова наявність в заяві електронного цифрового підпису. Проте на сьогоднішній день відомі випадки, коли державні установи відмовляють в наданні інформації або розгляду звернення, аргументуючи це відсутністю в заяві електронного цифрового підпису, або ж у додатку до заяви відсканованої копії підпису. Тобто, якщо в електронному зверненні буде відсутній електронний цифровий підпис або сканований підпис, то заява має набувати вигляду фото-копії або сканованої копії. Як ми бачимо, існують різні практики підходу до поправки в законі «Про звернення громадян».

Зміни в підході до концепції електронного урядування набуває особливої актуальності в контексті відповідності України європейським стандартам. Утвердження проекту електронного уряду та його інтеграції в реальність дозволить державі значно ефективніше дослухатися до своїх громадян. Фахівці визначають поняття «електронного уряду» як перенесення діяльності парламенту в електронну форму, а саме організація управління країною і співпраця із громадянами через інформаційні телекомунікаційні мережі.

Якщо задаватися питанням: що ж все ж таки дасть впровадження «електронного уряду» в Україні? Міжнародний досвід і провідний ряд фахівців з електронного урядування демонструють, що електронний уряд значною мірою сприяє боротьбі з корупцією, що є нагальною проблемою, створює найкращі умови для ведення малого та середнього бізнесу, створює позитивний інвестиційний клімат, і в цілому дає поштовх для динамічного розвитку економіки в країні.

Не слід забувати про те, що на сьогоднішній день вже є багато позитивних змін в сфері електронного урядування в Україні, зокрема Національна програма інформатизації, існують різноманітні проекти пов'язані із функціонуванням електронного уряду, а також спеціальна постанова Кабінету Міністрів України, зміст якої полягає в обов'язковому оприлюдненні інформації про діяльність органів влади на офіційних сайтах [14]. Можна без перебільшення сказати, що в кожного органа державної влади існує свій функціональний офіційний веб-сайт, на якому розміщується інформація про їх діяльність на основі їх специфіки. Інше питання про коректну роботу цих ресурсів і частоту їх оновлення, що на сьогоднішній день охоплює негативний досвід роботи з ними. В проекті нашого уряду також значиться створення єдиного веб-порталу, так званого єдиного та найбільшого по базі вікна, що буде як єдина пошукова база органів державної влади. Тобто, це створює надзвичайні перспективи для громадянина, який знаючи лише одну електронну адресу, зможе з легкістю відшукати інформацію, яка його цікавить.

Аналітики відзначають, що принципово новий підхід в системі державної влади, враховуючи інформаційні технології, передбачає повний перегляд існуючої парадигми управління. Це передбачає зміни у цілій низці державних владних установ – центральних, регіональних, галузевих. Вони мають транслювати ефективну та інформаційну підтримку з усіма громадянами.

Зазвичай виділяють три форми електронного управління:

- електронне інформування – державна влада розкриває інформацію для громадян, це сприяє більшій відкритості та доступності. На електронних платформах розміщується офіційна інформація, документи, заяви, аналізуються та розкриваються ті чи інші рішення;

- електронна взаємодія громадян і органів державної влади – при потребі стає можливим живе спілкування в режимі реального часу між працівником державних органів і громадянина через мережу Інтернет, а саме роз'яснювання і обговорювання тих чи інших питань які цікавлять користувача. Наприклад, нині вже на деяких офіційних веб-сайтах вже діють так звані інтернет-приймальні. Таким чином, людина яка звертається до такої приймальної зі своїм зверненням, має право одержати чіткі відповіді на свої питання;
- електронне обслуговування громадян державними органами – дана послуга має бути доступної в спеціальних установах, які уповноважені державою, навіть здійснювати певну комерційну діяльність. Для прикладу, через такі установи користувач може подати декларацію, оформити бажані та потрібні йому документи, реєструвати свою власність, доручення, договори тощо [64].

Не слід забувати про масштабний економічний ефект від впровадження електронного урядування. Міжнародний досвід в цьому питанні показує те, що електронна взаємодія уряду з громадянами вдвічі економніша порівнюючи із роботою в режимі реального замість віртуального часу. Такий підхід може значно підняти економічний клімат в країні [68].

На практиці, в сьогоденні концепцію електронного урядування намагаються впровадити лише ентузіасти. Не варто забувати, що на перешкоді впровадження «електронного уряду» ще досі стоять такі, здавалось, банальні речі як комп'ютерна неграмотність, малий відсоток шкіл із гарним технічним обладнанням, що веде за собою проблему ведення дисциплін напряду пов'язаних із інформаційними технологіями тощо. Незважаючи на ці проблеми, цілком зрозуміло чому, проте молодь більш органічно вписується в сучасне суспільство, в той час як у літніх людей та людей середнього віку це викликає деяку складність.

Задля ефективної реалізації концепції електронного урядування в Україні слід провести концептуально-технологічний аналіз, розробити технічну та практичну схему впровадження системи функціонування електронному уряду в кожному місті, районі, місцевості індивідуально.

Вже раніше окреслена проблема мотивації громадян до співучасті та співпраці має бути вирішена крізь тісну взаємодію державних органів із суспільством саме через інструменти електронного урядування та електронної демократії. Адже навіть якщо приблизно допустити, що в найближчий час в Україні запрацює електронний уряд, все ж таки не існує жодних гарантій, що громадяни виявлять бажання співпрацювати з урядом у такий спосіб.

Отже, для потенційного успіху проекту функціонування електронного уряду як ідеї і концепції та забезпечення його повної реалізації, всіх його переваг для нашої держави, безперечно слід пройти довгий та тернистий шлях до наближення відповідності нашій системі державного управління до європейських стандартів. Для цього Україні знадобиться певний час, оскільки до остаточного переходу до окреслених стандартів електронного урядування слід пройти ще багато етапів до його становлення, починаючи від декларування на найвищому державному рівні цього напрямку як пріоритетного для системи державного управління, а також повної перекваліфікації та перепідготовки державних службовців, які будуть безпосередньо займатись діяльністю пов'язаною із функціонуванням електронного уряду. При цьому, перехід від вже усталеного державного управління до електронного урядування має відбуватися поетапно та супроводжуватися змінами в житті суспільства, що будуть відповідати кінцевій меті цих етапів та сприятимуть загальній стабілізації в суспільстві.

3.2. Шляхи удосконалення надання електронних послуг в Україні

Ефективне державне управління неможливе на сьогоднішній день без інновацій. Світ не стоїть на місці, саме тому передові країни світу працюють над створенням покращених стандартів в веденні державної політики. Велику роль відіграє сфера електронних послуг, адже все більше людей надають перевагу користуванню швидкісних інтернет-порталів на противагу великим чергам в адміністративних установах. Наразі в Україні існує багато проектів які в перспективі могли б вивести сферу інформаційно-комунікативних технологій на новий рівень, є багато спеціалістів, здатних розробити відповідне програмне забезпечення, але держава не в змозі реалізувати свій потенціал. Метою даної роботи є окреслення наявних проблем і шляхи їх можливого вирішення.



Рис.3.1. Типова модель розробки електронних сервісів

Цифрова трансформація залежить не тільки від технологій, але також вимагатиме комплексного підходу, який забезпечить громадянам доступні, швидкі, надійні та персоналізовані послуги. Громадський сектор в Україні погано підготовлений до цієї трансформації. Традиційні форми регулювання не досить відповідають сьогоднішнім тенденціям, і, отже, необхідна зміна парадигми стратегічного мислення, законодавства та регулювання. Уряд може реагувати шляхом розробки необхідної політики, послуг та регулювання. Ця

відповідь слугуватиме місією та підтвердить роль держави навколо основних цілей розвитку. Електронні послуги можуть бути ключем для вирішення конкретних потреб та адаптації до певної аудиторії, адміністрації, бізнесу чи громадянина. Законодавство вже складається у вигляд юридично обов'язкових актів, нормативних актів, директив, норм і стандартів, які визначають параметри того, що можна і як не можна зробити. В Україні вже розпочато підготовку етичних і правових рамок для розвитку інформаційного суспільства. Важливо експлікувати нові технології в конкретні соціальні ситуації та забезпечити належне регулювання, щоб вони мали позитивний вплив на суспільство. Цей план має на меті посилення обізнаності громадян та ступень впливу інформаційного суспільства на сучасні практику інформаційно-комунікативних технологій, тобто до розробки та впровадження систем електронного урядування на наступний етап, щоб сповіщати суспільство про те, що вони повністю використовують соціально-економічні переваги та укріпити роль держави у глобальному аспекті інформаційного суспільства. В результаті, наступні рамкові програми для досліджень та розвитку технологій будуть більш ефективними та скоріше досягати певної результативності [62].

Для двадцяти восьми держав-членів Європейського Союзу є типовим цільове направлення політики на спрощення, уніфікацію, інтеграцію та автоматизацію процедур державного управління. Складність у процесі уніфікації послуг, що пропонуються Європою, пояснюється тим, що пріоритети, політика та процедури впровадження різних державних адміністрацій є абсолютно різними. Незважаючи на те, що різноманітність процедур та послуг серед членів Європейського Союзу є характерною, при розробці та впровадженні спільних для всіх громадян України служб електронного урядуванні викликає додаткові проблеми та труднощі в системі інтеграції, як громадянська мобільність, оподаткування, безпека, страхування тощо. Таким чином, очевидно, необхідні більш чіткі рішення для уряду

України, досить чіткі цільові процедури, встановлені графіки та постійний нагляд за тенденціями електронної Європи [43].

Крім того, розширення сфери охоплення електронного державного управління в сучасному суспільстві охоплює весь спектр повсякденної діяльності громадян та створює сучасні державні адміністрації для розвитку економіки. Комплексні інформаційні системи та складні мережі забезпечують суспільству засоби для розширення сфери застосування таких послуг за межами національних кордонів. Крім державних адміністрацій, агентства та міжнародні організації продовжують заохочувати національні уряди до використання складніших інформаційно-комунікаційних технологій та впроваджувати послуги електронного урядування, спрямовані на забезпечення відповідної структури для застосування інтегрованої системи глобальної економіки та безпеки. Система електронного уряду такого діапазону, що сприяє застосуванню інтегрованих послуг, повинна бути безпечною, надійною для всіх громадян та адміністрацій. Тому розробка повинна базуватися на міжнародному співробітництві та дуже просунутій технології. З цією метою Європейська Комісія на міжнародному рівні відіграє важливу роль, оскільки приймає дуже важливі рішення та ініціює великі проекти, спрямовані на посилення вирішального вкладу послуг електронного уряду в глобальну економіку в цілому [53]. Тим не менше, різноманітні соціальні, економічні та політичні системи в усій Європі роблять це зусилля електронного уряду для всіх країн-учасниць дуже складним завданням. Дослідження та аналіз необхідні постійно, оскільки початкові основи досить часто модифікуються для задоволення нових цілей. До глобальної економіки нещодавно було додано глобальну безпеку, контроль міжнародного руху громадян та тероризм, що робить системи електронного урядування більш складними та в основному необхідними. Саме тому державному уряду в Україні, яка претендує на інтеграцію в Європейський Союз, слід займатися технічною модернізацією всіх аспектів електронного урядування.

Низький рівень готовності до надання електронних послуг відображається в статистиці Державного агентства з питань електронного урядування України [32]. Менша половина державних органів мають офіційний веб-сайт, на яких або взагалі немає електронних послуг, або ж вони характеризуються невеликим обсягом та низькою якістю.

Реалізація електронних послуг насамперед відбувається шляхом створення єдиного вікна надання адміністративних послуг, тобто офіційного державного веб-порталу, який матиме повний перелік стандартизованих електронних послуг в системі, котра об'єднуватиме в собі всі державні інституції [15]. Слід зазначити, що на сьогоднішній момент, існує два веб-портали, які надають адміністративні послуги в електронному форматі – це Єдиний державний портал адміністративних послуг та волонтерський проект Портал державних послуг iGov.

В рамках розвитку концепції електронного урядування, портал iGov був створений як волонтерський проект, в створенні якого беруть тисячі волонтерів по всій країні та світу. Головною ідеєю створення portalу було намагання боротьби з корупцією та пожвавлення бізнес-індустрії в Україні. На цьому веб-сайті зібрано всі державні послуги, які надаються адміністраціями країни фізичним та юридичним особам, а також підприємствам.

Структура веб-сайту близька до платформ зарубіжних країн. Послуги portalу поділені на два блоки – для громадян та для бізнесу. В свою чергу ці блоки поділені на категорії із загальними назвами «Персональні документи», «Родина та знакові події», «Авто», «Соціальний захист» тощо. Блок бізнесу поділяється на більш узагальнені категорії, такі як «Медицина», «Ліцензії», «Будівництво, нерухомість, земля», «Реєстраційні дані» тощо.

Варто відзначити, що веб-сайт дуже зручно розподілений на категорії, де в кожному розділі можна знайти багато корисних статей, які написані докладно та простою мовою. Ці розділи описують послугу, наводиться повний перелік документів, які знадобляться для отримання цієї послуги, вставлений

повний перелік установ де можна отримати послугу та їх адреси, прикріплені відповідні клікабельні лінки на нормативно-правові акти та адреси веб-сайтів, де можливо стати в онлайн-чергу за документами. Проте, це не в повній мірі відображає сервіс електронних послуг, котрі передбачають отримання послуги он-лайн. Сердиті коментарі громадян під статтями відображають те, що сфера електронного урядування ще потребує модернізації. В основному негативні відгуки стосуються того, що всі електронні документи треба підтримувати паперовими, державні службовці затримують обіцяні терміни отримання документів, для того щоб написати заяву на отримання документа треба просидіти у черзі цілий день, відсутність технічного забезпечення в державних органах влади – всі ці явища повністю суперечать визначенню електронних послуг.

Єдиний державний портал адміністративних послуг був створений на вимогу Закону України «Про адміністративні послуги». Основними цілями створення цього веб-сайту було впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги та надання адміністративних та інших публічних послуг в електронному вигляді [1].

Загальний ланцюг функціонування веб-порталу починається із реєстрацією на сайті, отримання інформації про послугу, проходження ідентифікації в особистому кабінеті, подання заяви та необхідних документів, і вже потім отримання бажаної послуги.

Основними функціональними елементами сайту являються персональний кабінет, ідентифікація, подача документів, отримання послуги та зворотній зв'язок. Ідентифікація на сайті передбачає використання електронного цифрового підпису.

Аналогічно сайту волонтерського проекту, державний сайт має розподілення по двом великим категоріям – для громадян та бізнесу. Кожні категорії включають такі великі пункти, як громадянство, міграція, переїзд, реєстрація, сільське господарство, транспорт, фінанси тощо, які в свою чергу

заповнені популярними статтями на відповідну тематику. Доволі зручно що статті супроводжуються даними про точні адміністративні збори, терміни видачі або оформлення документів, посилання на відповідні нормативно-правові акти, опис, робочі години та точна адреса адміністративних установ, де можна отримати дану послугу.

Загалом, Єдиний державний портал адміністративних послуг викликає двоякі відчуття. З одного боку, майже на кожную представлену там послугу є можливість отримати дистанційно. Проте на практиці, лінки на те щоби стати в електронну чергу або оформити документи є неробочими, і все функціонування сайту зводиться до використання пошукового модулю та сервісу зворотного зв'язку.

Слід також згадати, що на офіційному Урядовому порталі – Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, наявний дещо скромніший обсяг електронних послуг, проте із гарним описом і вже із більш явними елементами електронного урядування, тобто загалом переважає фрагментарний характер.

Як ми можемо побачити, в Україні вже існує непогана база для реалізації принципу «єдиного вікна» отримання електронних послуг, що на сьогоднішній день є безальтернативним способом утвердити позиції в плані розвитку електронного урядування. Для подальшого ефективнішого функціонування та розвитку електронних послуг, уряд України має направити свою діяльність на створення реєстру, впорядкувати інформацію, починаючи із переведення картотек з паперових на електронні носії, і вже в результаті надавати безпечний доступ до всіх видів адміністративних послуг. Під реєстром треба розуміти єдину комп'ютерну базу даних про адміністративні послуги, яка надається відповідно до чинного законодавства центральні органи виконавчої влади, місцеві адміністрації, підприємства, установи та організації що належать до сфери їх управління тощо. Метою створення Єдиного державного реєстру є ведення обліку електронних послуг та

забезпечення вільного доступу до інформації про суб'єкти надання таких послуг, а також розміри адміністративних зборів, порядок і умови їх надання.



Рис.3.2. Моделі процесів та інтегрована платформа електронного уряду
Сучасний портал має забезпечувати:

- доступ до інформації про електронні послуги, порядок подання документів, основну форму, нормативно-правові акти, центри надання адміністративних послуг для громадян;
- повна доступність завантаження та заповнення документів в електронній формі, необхідних для надання адміністративної послуги;
- можливість подання громадянином заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;
- доступ до інформації про стан розгляду заяв та терміну видачі документів;
- можливість отримання результатів звернення дистанційно, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;
- наявність транзакційних послуг, тобто можливість оплатити адміністративний збір он-лайн без потреби видачі квитанцій або чеків.

У 21 сторіччі Україна знаходиться у великому розриві впливу інформаційно-комунікаційних технологій на життя суспільства та громадян. Хоча практично було запроваджено основні інтегровані європейські рамкові програми, цифри стосовно використання електронних послуг в Україні все ще невеликі та представляють велику невідповідність порівняно із країнами-членами Європейського Союзу. Цифровий розрив особливо відчувається у невеликих групах населення та жителів сільських і гірських районів України. Наявні нині електронні послуги користуються низьким попитом, який можливо було б збільшити за рахунок масової поінформованості населення в наявності та функціонуванні відповідних платформ та додання цифрової нерівності, яку нині реально усунути за допомогою підвищення комп'ютерної грамотності населення та часткової модернізації технічної інфраструктури адміністративних установ. Також сприяти популяризації електронних послуг можна із залученням засобів масової інформації, громадських організацій шляхом підготовки відповідних відеороликів, інформаційних матеріалів тощо. Додаткові канали доступу до електронних послуг досягаються шляхом створення спеціальних автоматизованих пунктів доступу до електронних послуг у центрах надання адміністративних послуг, бібліотеках, банках або мобільних додатках тощо [19].

Спільний доступ для всіх громадян має бути першочерговим пріоритетом для уряду. Програма розвитку електронних послуг для України має ґрунтуватися на спільних рішеннях задля ефективності задоволення потреб громадян у державному секторі. Інституції, відповідальні за управління та координацію послуг електронного урядування, мають створити загальну стратегію та план дій для розробки реформ. Поточні і заплановані проекти пов'язані із інформаційно-комунікативними технологіями та визначення пріоритетів діяльності є важливими для посилення співпраці між муніципальним та центральним урядом [51].

Ініціативи та плани дій, започатковані Європейською Комісією, являють собою серію наукових методів, спрямованих на конкретні напрями розвитку електронного урядування в Європі. Крім того, європейські уряди виконують конкретну діяльність та нав'язують своїм державним адміністраціям обмеження та методології, що передбачають зрілість у використанні обов'язкових та прямих програм електронного урядування. Кілька років тому такий приклад подав уряд Великої Британії у прийнятті рішень про застосування так званої моделі «трансформаційного урядування» у всій повсякденній державній діяльності. Як наслідок, транзакції Британських державних адміністрацій мали притримуватися жорстких рамок електронного уряду, наприклад, використання електронних закупівель, електронного тендеру, послуг з управління контрактами для кожної товарної або громадської роботи, послуги реєстрації землі, доходів, послуги лікарень, сільськогосподарські служби розширення, екологічні дозволи тощо. Можливо, політика побудована таким жорстким чином в результаті є однією із найефективніших в плані реалізації та модернізації державного управління.

Однією з основних проблем на шляху ефективного функціонування електронних послуг залишається недосконалість законодавства котре регулює електронний документообіг та електронний цифровий підпис в контексті відсутності регулювання ідентифікації Bank ID та Mobile ID, які користуються широким спектром застосування в Європі, проте в Україні поки що є можливість ідентифікації лише за допомогою цифрового електронного підпису, котрий користується популярністю лише у юридичних осіб. Стосовно ідентифікації Bank ID, то це спосіб верифікації особистості через банк для надання будь-яких послуг через інтернет. В Україні є волонтерський проект Bank ID, який ґрунтується на міжнародному досвіді Естонії, Швеції та Канади. На сайті Національного банку України можна знайти інформацію про затверджені стандарти реєстрації та зберігання клієнтських баз та контролю за їх дотриманням.

Mobile ID – це можливість ідентифікації за допомогою мобільного телефона, котра забезпечується як послуга мобільного оператора. На SIM-карту записується цифровий підпис абонента і таким чином громадянин може використовувати його замість паспорта і ідентифікаційного коду. Для використання послуги Mobile ID абонент повинен замінити SIM-карту на нову, яка додатково забезпечує підтримку функції підвищеної захисту інформації при електронній ідентифікації користувача. За допомогою Mobile ID можна ідентифікувати себе в мережі для користування різними онлайн-сервісами, наприклад, заходити в інтернет-банкінг без необхідності введення логіна-пароля, так само - заходити в інтернет-бази даних, онлайн-магазини, підписувати електронні петиції, голосувати за різні громадські проекти, навіть голосувати на виборах. В інтернеті можна знайти інформацію, про те що в 2018 році оператор мобільного зв'язку Київстар запускав тестовий проект для вибраної групи абонентів із використанням технології Mobile ID відповідної зарубіжним аналогам. Можливість застосування мобільної ідентифікації була наявна лише в деяких комерційних установах, проте результати втілення цієї технології на практиці в інформаційних ресурсах знайти не вдалося [56].

Можна сміливо прогнозувати, що для України буде перспективним зміна та введення законодавства в сфері Mobile ID, адже по результатам громадського моніторингу, мобільний зв'язок є більш доступним та поширеним серед усіх прошарків населення країни. Згідно статистики, яка наведена на сайті Національного інституту стратегічних досліджень, в Україні майже вдвічі більше людей, які користуються мобільним телефоном, ніж тих, у кого є персональний комп'ютер. Вважається, що в Україні забезпеченість населення особистим мобільним телефоном втричі вища порівнюючи із персональним комп'ютером. Дуже швидкими темпами збільшується кількість користувачів смартфонів – за останні два роки їх кількість зросла майже втричі. При цьому 71% українців використовують смартфони кожного дня для користування мережею інтернет. Також, нині більша половина українців

частіше користуються мобільним телефоном для виходу в інтернет ніж комп'ютером, а 15% всього населення – виключно мобільним телефоном [56].

Проте не слід забувати, що технологія ID карток є найрозповсюдженішою в Європі, а отже є актуальною для України. Функція ID на електронній картці є частиною стратегії електронного урядування в Україні та в перспективі сприятиме модернізації моделі державного управління. Електронна картка включає в себе ідентифікації задля отримування функцій відповідно до законодавства та включає в себе три підписи - цифровий підпис з кваліфікованими сертифікатами для електронних урядових програм на рівних умовах власним ручним підписом, звичний підпис для стандартних заяв та підпис про соціальне страхування.

Перевагою ID карток є те, що немає необхідності відвідувати фізичні центри надання послуг, адже документ доступний у будь-якому цифровому форматі. Кожен громадянин може використовувати свою електронну картку як посвідчення особи та вільно користуватись послугами електронного урядування. Таким чином, будь-яка адміністративна послуга може бути виконана електронним способом з електронною карткою задля зручності та комфорту користувача 24 години на добу. Вищезгадані функції вже принесли значні переваги багатьом жителям Європи, оскільки послуги постійно переглядаються, вдосконалюються та розширюються урядом, відповідно вигідність використання ID карток кожен день зростає.

Застаріла традиція ведення документообігу в паперовій формі виступає як одна із основних перешкод на шляху впровадження електронних послуг, а також недостатня захищеність системи документообігу в органах державної влади. Насамперед ця проблема обумовлюється застарілими кадрами та цифровою необізнаністю. Власне це напряду відбувається через те що перспективні спеціалісти незадоволені фінансуванням держави сфери інформаційно-комунікаційних технологій, тому їхні уміння успішно реалізуються в приватних установах, а сучасні державні службовці мають

низьку зацікавленість та інформованість в сфері інформаційно-комунікативних технологій. Необхідно посилити компетенцію та орієнтацію на інформаційно-комунікативні технології як на рівні працівників, так і на рівні керівництва. Згідно результатів соціологічного дослідження Київського міжнародного інституту соціології, менше половини, 48% державних службовців вірять у потенціал використання цифрових рішень. Лише 25% керівників вважають електронне урядування важливим завданням для управління. Амбіції сучасного уряду мають полягати в тому, що громадяни повинні користуватися державними послугами як постійними та всеохоплюючими, незалежно від того, до якої державної установи вони звернулися. Адміністрація також повинна повторно використовувати інформацію, замість того, щоб просити користувачів повторно подати деталі, які вони вже розкрили. Якщо державний сектор досягне цього, підприємства повинні почати використовувати можливості, які забезпечує автоматичний збір існуючих даних. Тут також важливо налаштування мобільних пристроїв: основна тенденція полягає в тому, що сайти працюють добре на великих екранах, але виконання завдань на мобільних пристроях часто викликають складнощі [52].

Таким чином, якщо державні кошти спрямувати на розробку єдиного державного реєстру, надати державним працівникам конкуруючі зарплати, а також забезпечити державні установи технічним обладнанням, якість надання адміністративних послуг значно виросте. Обсяг фінансування сфери інформаційно-комунікативних технологій можна суттєво збільшити завдяки скороченню державних закупівель того самого паперу та канцелярських приладів. Грамотна розробка бюджету України напряду буде позитивно впливати на розвиток електронних послуг, котрим присвячений окремий розділ в Концепції розвитку електронного урядування, яка має строк своєї реалізації до 2020 року і містить пункт про суттєве виділення бюджету.

Надання адміністративних послуг, які передбачають міжвідомчу взаємодію або звернення громадян до декількох органів державної влади та органів місцевого самоврядування, пов'язане із значною втратою часу внаслідок відсутності взаємодії між відповідними відомчими інформаційними системами. В економії часу і полягає основна заслуга електронних послуг. В реалізації цього аспекту проблематики головну роль відіграє перехід на електронний документообіг. Державні органи в Україні все більше використовують системи електронного документообігу, які мають певну особливість, котра полягає у тому, що система повинна бути впроваджена повсюдно, на всіх робочих місцях, пов'язаних із створенням, редагуванням і зберіганням інформації для підвищення ефективності її застосування. Підвищення ефекту від функціонування системи електронного документообігу можна досягнути шляхом її інтеграції з іншими системами, зокрема, з геоінформаційною системою та електронною поштою [6].

Відсутність єдиної стратегії становлення електронних послуг значно сповільнює їх поширення та розвиток. Нагальною проблемою є те що запровадження електронних послуг мають несистемний характер, адже органи державної влади, котрі надають ці послуги, застосовують різні підходи в їх реалізації, тому загалом це ускладнює інтеграцію різних систем в єдину загальнодержавну систему. Наразі нестача чітких механізмів та ресурсів є головною перешкодою на шляху реформування державного управління на користь впровадження електронних послуг, а саме відсутність комплексного загальнодержавного підходу та цілісного бачення реформи. Саме тому, тісна співпраця та кооперація держави та громадян становлять запоруку успіху в розробці та становленню електронних послуг як одного з основних рушіїв прогресу та поштовху для становлення електронного урядування невід'ємною частиною ведення державної політики [12].

Висновки до розділу 3

Україні доведеться пройти багато етапів на шляху становлення електронного урядування як передової концепції для державного управління. Слід врахувати що розвиток інформаційного суспільства напряду пов'язаний із постійним ростом рівня інформаційно-комунікативних технологій, саме тому варто виконувати конкретні методи та заходи щодо систематизації, стандартизації та автономності електронних послуг, визначити їх кореляції із основними завданнями органів державної влади. Сучасний стан електронного урядування в Україні показує, що на сьогоднішній день вже існує база для становлення електронних послуг. Шляхи удосконалення до повного функціонування електронних послуг на території держави потребують послідовного впровадження керуючись міжнародним досвідом та стандартами.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Спираючись на поставлені задачі на початку дослідження, можна зробити наступні висновки.

Наразі в Україні відбувається багато реформ. Одна з них стосується системи державного управління, яка має реформуватися відносно викликів часу. Ці перетворення спричинені розвитком інформаційного суспільства, яке в ході тенденцій невідворотно приходить на заміну класичного устрою суспільства і потребує щоб технології державного управління відповідало їх потребам. У ході дослідження було визначено, що електронне урядування – це світова тенденція, нова концепція за якою державні установи на якісно новому рівні надають послуги через використання інформаційно-комунікативних технологій. Потреба держави в електронному уряді обумовлена своєю відкритістю, електронною участю та насамперед зручністю. Як нова модель державного управління, сьогодні концепція електронного урядування стає невід’ємною частиною ведення державно політики та покладає на країну відповідальність за розробку відповідного законодавства, зміну політики методів управління та трансформації свідомості суспільства в контексті електронної залученості.

Етапи розвитку електронного урядування мають послідовний характер та висувають ряд вимог до країн які їх проходять. На сьогоднішній день, в Україні електронне урядування набирає все більшої залученості з боку громадян та держави, а відтак робляться певні кроки до встановлення системи, де присутня двостороння електронна комунікація та інноваційні технології. Питання входження України до Європейського Союзу обумовило деякі обов’язкові зміни в законодавстві, які в свою чергу втілилися в ряді нових законів, постанов та указів, які віддзеркалюють перехід на принципово новий рівень державного управління що включає впровадження концепції електронного урядування та створення необхідної бази для електронізації адміністративних послуг.

Організація Об'єднаних Націй створила свій алгоритм оцінки стану електронного урядування, який визнається всією світовою спільнотою. Одним із обов'язкових та ефективних інструментів електронної участі громадян є функціонування в країні єдиного урядового порталу, що в свою чергу є єдиним офіційним вікном для надання послуг і покликаний суттєво спростити користування адміністративними послугами трансформованим в електронний формат. Це дозволяє швидко та надійно користуватися державними послугами як для громадян, так і для бізнесу, а також передбачає значну економію ресурсів в контексті зменшення зусиль та навантаження державних службовців. Важливо відзначити, що в Україні простежується позитивна динаміка розвитку електронного урядування, що відображається у звіті Організації Об'єднаних Націй – за останні два роки вона піднялась на 25 позицій у світовому рейтингу е-урядування. У 2017 року була затверджена «Концепція розвитку електронного урядування в Україні», що показує готовність українського уряду до настання нових часів у взаємодії між державою, бізнесом та громадянами, і яка включає функціонування єдиного офіційного порталу державних послуг та впровадження сервісу електронних послуг.

Досвід Європейських країн, які являються лідерами по електронній участі громадян в своєму регіоні, відображає специфіку в сфері інноваційних технологій по розробці і впровадженні електронних ідентифікаційних карток, що на сьогоднішній день є обов'язковим атрибутом сучасного європейця. Заміна паперових документів на електронні обумовлена потребою сучасних громадян в зручності та швидкості наданні адміністративних послуг. Україна вже зробила перші кроки до впровадження електронних документів, і наразі їх розвиток є одним із основних компонентів державної програми розвитку електронного урядування. Європейський досвід в створенні системи eID карток буде спонукальним для України в плані розробки сучасного програмного забезпечення. Ключовим завданням для України на сьогоднішній

день є створення єдиного демографічного реєстру та видача eID-карток із наявним електронним цифровим підписом, що в свою чергу відкриє багато перспектив для громадян України.

Аналіз сучасного стану електронного урядування в Україні дозволяє нам дослідити актуальні внутрішні процеси в країні щоб в подальшому знайти відповідні шляхи удосконалення системи державного управління. Нагальною проблемою залишається відсутність практичної втіленості ідеї електронного уряду, байдужості та незацікавленості державних службовців в підтримці проектів та інноваційних технологій управління, що передбачає собою не досить ефективну діяльність системи органів влади, і насамперед недостатнє фінансування програм пов'язаних із інформаційно-комунікативними технологіями.

Електронні послуги втілюються інтернет-сервісом що являє собою систему зібраних в єдиному порталі адміністративних послуг всіх державних органів влади. На прикладі успіху в зарубіжних країнах, сьогодні є багато перевірених інструментів втілення в життя електронних послуг, зокрема наявність єдиного державного порталу адміністративних послуг, поширення масової поінформованості в наявності та функціонування відповідних платформ, включення в систему всіх урядових установ що представлятиме зручність і доступність для всіх шарів населення, а також призведе до масової популяризації використання платформи серед громадян, долання цифрової нерівності шляхом запровадження відповідних курсів, уроків та семінарів для людей похилого віку, відміну застарілої традиції ведення системи документообігу в паперовому вигляді та повний перехід на електронну форму документації тощо.

Поступовий розвиток інформаційного суспільства в Україні певним чином стимулює державну владу для інтегрування звичних адміністративних послуг в електронний формат враховуючи швидкий ритм життя та сучасні виклики часу. В свою чергу, урядовці, спеціалісти з електронного урядування

повинні мати за мету постійно удосконалювати основні інструменти функціонування та законодавство стосовно електронних послуг, зробити його більш гнучким задля породження довіри у суспільстві до всіх видів електронних операцій. Тісна міжнародна співпраця та кооперація здатні привнести принципово новий рівень в політику ведення адміністративних процесів та можуть стати запорукою успіху в становленні електронних послуг як символу прогресу в нашій країні та відкритості до інновацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 04.07.2013 р. № 399-VII. Дата оновлення: 04.04.2018. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 16.12.2018).
2. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.04.2012 р. № 4652-VI. Дата оновлення: 01.05.2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 16.12.2018).
3. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 15.01.2009. р. № 879-VI. Дата скасування: 07.11.2018. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15> (дата звернення: 16.12.2018).
4. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017. р. № 2155-VIII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2155-19> (дата звернення: 16.12.2018).
5. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 31.05.2005. № 2599-IV. Дата оновлення 07.11.2018. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 16.12.2018).
6. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015. р. № 675-VIII. Дата оновлення: 26.04.2017. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/main/675-19> (дата звернення: 16.12.2018).
7. Про захист персональних даних: Закон України від 23.02.2012. № 4452-VI. Дата оновлення: 30.01.2018. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 16.12.2018).
8. Про інформацію: Закон України від 06.04.2000. № 1642-III. Дата оновлення: 01.01.2017. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2657-12> (дата звернення: 16.12.2018).
9. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007. №12. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16> (дата звернення: 16.12.2018).

10. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007. р. № 653-р. Дата оновлення: 13.05.2009. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-p> (дата звернення: 16.12.2018).
11. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки: розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.06.2017. р. № 394-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/250069939> (дата звернення: 16.12.2018).
12. Про затвердження Порядку адміністрування єдиного веб-порталу використання публічних коштів: постанова Кабінету Міністрів України від 14.09.2015 р. № 694. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=248479611>. (дата звернення: 16.12.2018).
13. Про затвердження Порядку подання документів в електронному вигляді до органу ліцензування та видачі ним документів в електронному вигляді за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку: постанова Кабінету Міністрів України від 23.08.2016. р. № 561. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/249265385> (дата звернення: 16.12.2018).
14. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 04.01.2002. р. №3 Дата оновлення: 26.09.2013. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-p> (дата звернення: 16.12.2018).
15. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013. р. №614-р URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-p> (дата звернення: 16.12.2018).

16. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017. р. № 649-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p> (дата звернення: 16.12.2018).
17. Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки: Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 лютого 2017 р. № 142-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#n268> (дата звернення: 13.09.2018)
18. Авер'янов В. Б. Державне управління: європейські стандарти, досвід та адміністративне право. К.: Юстиніан, 2015. 288 с.
19. Асанова А. А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві. URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej3/txts/TEXNOLOGIYA/03-ASANOVA.pdf>.
20. Босак О. З. Становлення та розвиток системи публічного управління в Україні. Реформа публічного управління в Україні: виклики, стратегії, майбутнє: монографія. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. К.: К.І.С., 2017. 240 с.
21. Войтович Р. Особливості впровадження електронного уряду в Україні. Аспекти місцевого самоврядування. Київ. 2014. с. 19.
22. Глосарій Програми розвитку ООН. URL: <http://www.unpan.org/Directories/UNPAGlossary/tabid/928/Default.aspx>. (дата звернення: 16.12.2018).
23. Гнатюк С. Л., С.І. Здіорук Проблеми становлення інформаційного суспільства в Україні. Київ. 2015. № 1. С. 95-101.
24. Голобуцький О. Концепція електронного урядування і сучасні потреби України. Політичний менеджмент: навч.-метод. посіб. 2016. № 5 (14). С. 75-86.
25. Демкова М. Електронне урядування: світовий досвід та українські реалії.

- Електронне урядування: окремі аспекти становлення: Вісник Програми сприяння Парламенту України. К., 2016. С. 33-57.
26. Демкова М. Інформація як основа інформаційного суспільства: визначення поняття та правове регулювання. Інформаційне суспільство. Шлях України. К.: Бібліотека інформаційного суспільства, 2015. С. 150-164.
 27. Доступ до інформації та електронне урядування/ під ред. М. С. Демкова, М. В. Фігель. Київ.: Факт, 2015. 336 с.
 28. Дубов Д. В. Основи електронного урядування: навч. посіб. Київ.: Центр навчальної літератури, 2016. 176 с.
 29. Дрожжинов В. И., Штрик А. А. Электронные правительства и повышение конкурентоспособности стран – членов ЕС. Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: материалы Всероссийской объединенной конференции. СПб., 2016. С. 143.
 30. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. К., 2017. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.
 31. Євтушенко О.Н. Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг: Наукові праці. Політичні науки. Т.122. Вип.109. С. 32-37
 32. Єганов В. В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні: Державне будівництво. 2015. № 2. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf>. (дата звернення: 16.12.2018).
 33. Смельяненко О. М. Електронний уряд: інноваційні підходи до політики і управління в інформаційному суспільстві: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук: спец. 23.00.02 «Політичні інститути та процеси». Одеса. 2015. URL: <http://avtoreferat.net/content/view/7467/58/>. (дата звернення: 16.12.2018).

- 34.Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. URL: <http://www.viche.info/journal/811/>. (дата звернення: 16.12.2018).
- 35.Згуровський М. З. Розвиток інформаційного суспільства в Україні: Правове регулювання у сфері інформаційних відносин. К.: НТУУ «КПІ», 2006. 542 с.
- 36.Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики. за заг. ред.: С. А. Чукут, О. В. Загвойської. К.: НАДУ, 2011. 172 с.
- 37.Клименко І.В. Електронні послуги: навчальний посібник . К.: НАДУ, 2014 101 с.
- 38.Куспляк І. С. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / за. заг. ред. А. О. Серенок. Вінниця : ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. 86 с. URL: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577> (дата звернення: 16.12.2018).
- 39.Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікативних технологій в процесі надання адміністративних послуг. Сайт фонду місцевої демократії. Харків. URL: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html> (дата звернення: 29.08.2018).
- 40.Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. / за заг. ред.: С. А. Чукут, О. В. Загвойської. К., 2010. 144 с.
- 41.Оболенський О. Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами. Державне управління: теорія та практика. 2015. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2013_1_18.pdf (дата звернення: 16.12.2018).

42. Оцінка електронної готовності України. Державне агенство з питань електронного урядування України. URL: <http://dknii.gov.ua/?q=node/1611> (дата звернення: 16.12.2018).
43. Пащак М.З. Електронне урядування як глобальна тенденція. Актуальні проблеми зовнішньої політики України: Матеріали XI міжнар. наук.-практ. Конференції студентів та молодих вчених. Чернівці, 2017. С.14-15.
44. Пащак М.З., Плотнікова О.В. Напрями імплементації досвіду розвитку електронного урядування Чилі та Бельгії в Україні. Матеріали II туру всеукр. конкурсу наук. студ. робіт зі спеціальності «Публічне управління та адміністрування», м. Київ, 12 квіт. 2018 р. Київ, 2018. URL: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2017/02/NAUKOVO-DOSLIDNA-ROBOTA.-Pashhak-Plotnikova..docx.pdf> (дата звернення: 16.10.2018).
45. Плотнікова О.В. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування на прикладі європейської країни (Бельгія). Сучасні проблеми управління: імперативи забезпечення сталого розвитку: матеріали IX міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 23-24 лист. 2017 р. Київ, 2017. С. 71-72
46. Плотнікова О.В. Стратегія покращення електронних послуг в Україні. XXI «Дні науки ФСП: «Industry 4.0.: Людина і суспільство у вирі трансформацій»: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 19-20 квіт. 2018 р. Київ, 2018. С. 13-14
47. Проблемні питання розвитку електронного урядування. URL: http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/elektron_vriaduv-26faf.pdf (дата звернення: 16.10.2018).
48. Почепцов Г. Г., Чукут С. А. Інформаційна політика: навч. посіб. К.: Вид-во «Знання», 2008. 665 с.
49. Семенченко А. І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nvamu/2009_4/5.pdf. (дата звернення: 16.10.2018).

50. Сіленко А. Електронна Україна. Політичний менеджмент. Київ. 2003. С. 71-81.
51. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади. Стратег.пріоритети. 2016. С. 41-46
52. Сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг. Нац.інст.стратег.дослід. Київ. Серія «Політика». URL: http://www.niss.gov.ua/articles/1716/#_ftn19 (дата звернення: 16.09.2018).
53. Соловійов С. Г. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / заг. ред. Грицяк Н. В.; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. інформ. політики та електрон. урядування. Київ: К.І.С., 2015. 320 с.
54. Тимощук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід та пропозиції для України. К.: Факт, 2015. 496 с.
55. Тимощук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг. К.: Факт, 2014. 88с.
56. Україна – країна мобільного зв'язку. Звіт Київ.міжнар.інст.соціології. URL: <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=224&page=1> (дата звернення: 16.09.2018).
57. Чугунов А. В. Политика и интернет: политическая коммуникация в условиях развития современных информационных технологий. автореферат дис. канд. полит. наук. С.-Петербург, 2015. С. 13.
58. Чукут С. А., Шуляк М.С. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах. Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне фахове видання. 2016. № 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua>. (дата звернення: 10.09.2018).

- 59.Чукут С.А. Впровадження електронного парламенту в Україні в контексті сучасних світових тенденцій . Держава та регіони. Серія: Державне управління . 2016. №4.
- 60.Чукут С.А. Електронний уряд: науково-практичний довідник. уклад.: С. А. Чукут, І. В. Клименко, К. О. Линьов ; за заг. Ред. С. А. Чукут. К. : Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів, 2007.
- 61.Чукут С. Проблеми та перешкоди на шляху електронного уряду: світовий та вітчизняний досвід. Державне управління в Україні: реалії та перспективи: зб. наук. пр./за заг. ред. В. І. Лугового, В. М. Князева. К.: Вид-во НАДУ. 2005. С. 183–190.
- 62.Чукут С. А., Кукарін О. Б. Опорний конспект лекції з дисципліни «Електронне урядування». К. Вид-во «НАДУ», 2009. 98 с.
- 63.Чукут С. А., Шуляк М.С. Особливості впровадження електронного урядування в Об'єднаних Арабських Еміратах. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 8. С. 92–95.
- 64.Чукут С.А. Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 16 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. К. : НАДУ, 2016. Частина 8.. К. : НАДУ, 2016. 56 с.
- 65.Чукут С.А., Л.О. Луцук. Розвиток електронного парламенту в Україні в контексті сучасного світового досвіду. Час вибору: виклики інформаційної епохи: колективна монографія / за заг.ред. О.А. Івакіна, Д.В. Яковлева. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2016. С. 360-371
- 66.Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні: матер.міжнар.наук.-прак.конф. «Сучасні проблеми управління:виклики інформаційної епохи». Київ. 2013. НТУУ «КПІ», 2013. 176 с.

- 67.Шевчук О. Б. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути. К.: ЗАТ «Атлант UMS», 2016. 102 с.
- 68.Щербаківська Л. М. Концептуалізація державних послуг. Вісник АМСУ. Серія: «Державне управління», Дніпропетровськ : Вид-во АМСУ No 2 (11), 2014. 120-125 с.
- 69.Ajuntament de Barcelona. URL: <https://ajuntament.barcelona.cat/en/> (дата звернення: 16.10.2018).
- 70.Communication: EU eGovernment Action Plan 2016-2020 - Accelerating the digital transformation of government. URL: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> (дата звернення: 16.10.2018).
- 71.E-Government Gateway – administrative and public e-services portal of Lithuania. URL: <https://www.epaslaugos.lt/portal/en> (дата звернення: 16.10.2018).
- 72.eGovernment in Belgium, February 2016, Edition 18.0. URL: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Belgium%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf (дата звернення: 16.10.2018).
- 73.E-Government in support of sustainable development. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf (дата звернення: 16.10.2018).
- 74.Electronic services platform of the Barcelona City Council (eTramits). URL: <https://joinup.ec.europa.eu/document/eservices-platform-barcelona-city-council-etramits> (дата звернення: 16.10.2018).
- 75.Electronic Identification and trust services including e-Signatures. URL: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/rolling-plan-ict-standardisation/electronic-identification-and-trust-services-including-e-signatures> (дата звернення: 09.10.2018).

76. Internet usage statistics. The Internet big picture world internet users and 2017 population stats. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-eu-egovernment-action-plan-2016-2020-accelerating-digital-transformation> (дата звернення: 16.10.2018).
77. Managing eServices in the cloud (SIRIP). URL: <https://joinup.ec.europa.eu/document/managing-eservices-cloud-sirip> (дата звернення: 16.10.2018).
78. Smart cards central to local eGovernment services. URL: <https://joinup.ec.europa.eu/news/smart-cards-central-local> (дата звернення: 16.10.2018).
79. Social network profile self-service verification by use of national eID. URL: <https://joinup.ec.europa.eu/document/social-network-profile-self-service-verification-use-national-eid-latvia> (дата звернення: 11.10.2018).
80. UN E-Government Survey 2018. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf (дата звернення: 11.10.2018).
81. World e-Parliament Report 2018. URL: <http://www.ictparliament.org/werp2010.html> (дата звернення: 16.10.2018).

ДОДАТОК А

Довідка про впровадження результатів наукового дослідження



УКРАЇНА

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»

03056, м. Київ, пр-т Перемоги, 37; тел. (+38 044) 204-82-82 тел./факс (+38 044) 204-97-88
<http://www.kpi.ua> e-mail: mail@kpi.ua ЄДРПОУ 02070921

13.02.2018 № 0501/112
на № _____ від _____

ДОВІДКА

Про впровадження результатів наукового дослідження

з теми «Напрями імплементації досвіду розвитку електронного урядування
Чилі та Бельгії в Україні» Плотнікової Олени Вікторівни

Результати наукового дослідження студентки V курсу факультету соціології та права спеціальності «Публічне управління та адміністрування» денної форми навчання Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» Плотнікової О.В. становлять інтерес і можуть бути використані в адаптованому вигляді у діяльності КПІ ім. Ігоря Сікорського.

Особливої уваги заслуговує аналіз досвіду Бельгії та рекомендації його застосування в Україні, зокрема діяльність Федерального департаменту інформаційно-комунікативних технологій Бельгії (Fedict) який активно сприяє обміну даними між різними державними службами, розробці та модернізації програмного забезпечення з надання доступу до онлайн-додатків уряду. запровадження ідентифікаційних карток громадян.

Адаптація до використання в КПІ ім. Ігоря Сікорського аналізу досвіду Бельгії дозволить здійснити зміни існуючої інформаційно-комунікативної системи КПІ ім. Ігоря Сікорського, а також побудувати відсутні зв'язки та комунікації між підрозділами університету.

Перший проректор



Ю.І. Якименко

Виконавця: Цимбаленко Я.Ю
Тел. 254-83-40